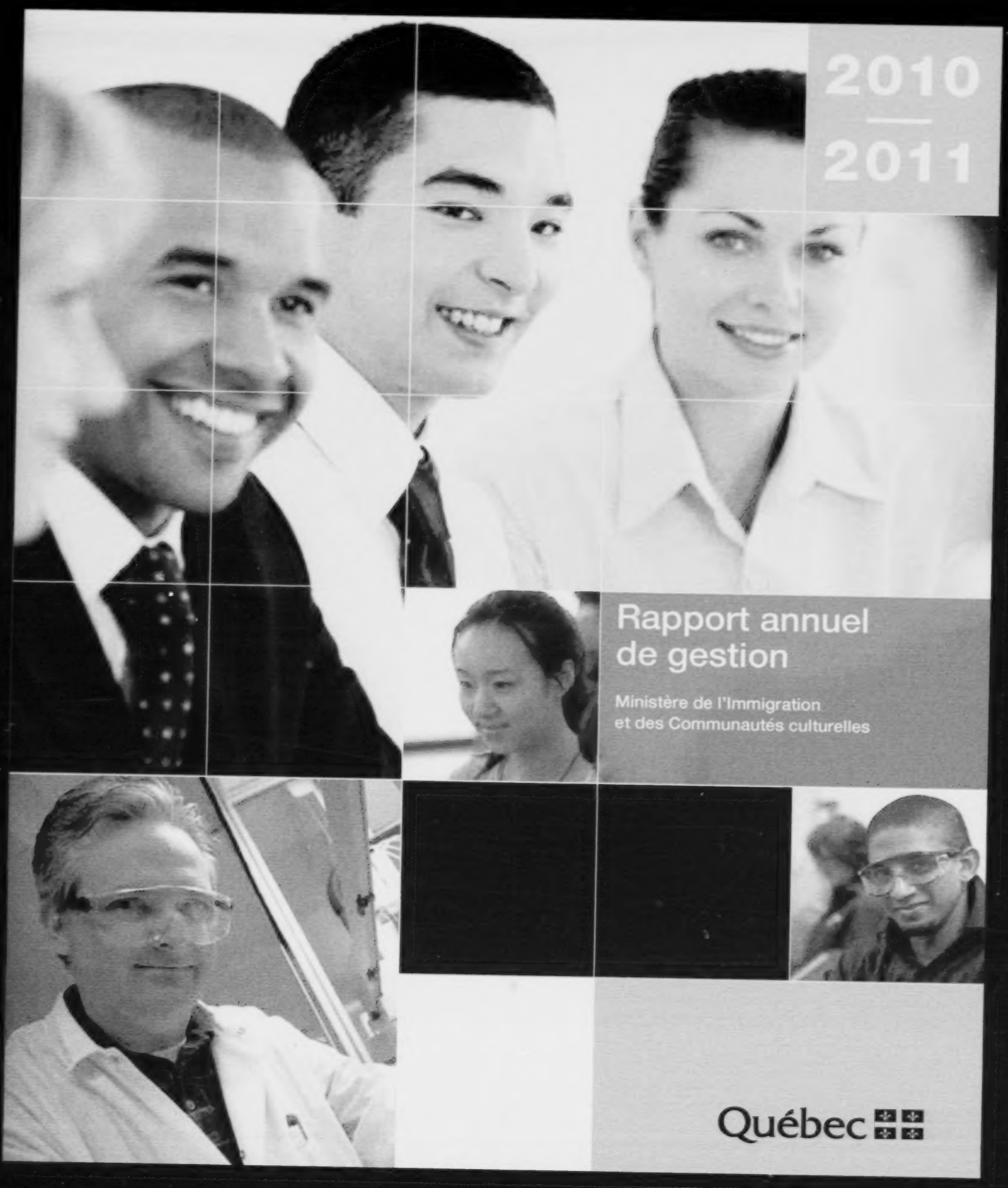


2010
—
2011

Rapport annuel de gestion

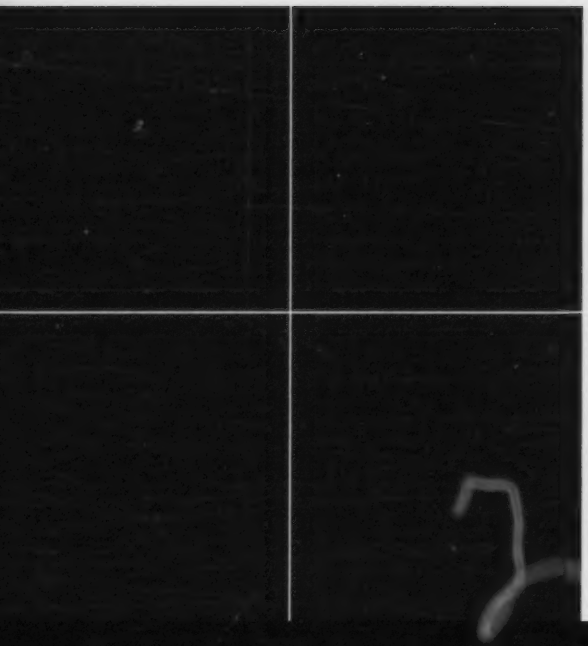
Ministère de l'Immigration
et des Communautés culturelles

Québec

2010
—
2011

Rapport annuel de gestion

Ministère de l'Immigration
et des Communautés culturelles



Le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a été réalisé par la Direction de la planification, en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère.

Pour toute information sur les activités du Ministère :

Sites Internet
www.micc.gouv.qc.ca
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca

Demandes de renseignements
Région de Montréal : 514 864-9191
Partout ailleurs au Québec : 1 877 864-9191
Section *Nous joindre* des sites Internet

Capsules d'information
(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 – français, anglais et espagnol)
Région de Montréal : 514 864-9292
Partout ailleurs au Québec : 1 866 864-9292

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes (ATS)
Région de Montréal : 514 864-8158
Partout ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

Direction des affaires publiques et des communications
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Rédaction épicène
Ce rapport annuel de gestion a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à la fois aux genres féminin et masculin. Lorsque cela se révèle nécessaire, le féminin accompagne le masculin pour assurer une rédaction inclusive.

Glossaire
Pour faciliter la compréhension des expressions et termes relatifs aux domaines relevant de la mission du Ministère, un glossaire est proposé à l'Annexe 1 du rapport.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

ISBN Version imprimée : 978-2-550-62939-9
ISBN Version électronique : 978-2-550-62940-5

© Gouvernement du Québec – 2011
Tous droits réservés pour tous pays

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

Message de la ministre

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier qui se termine le 31 mars 2011.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2008-2012*, de la *Déclaration de services à la clientèle* et des autres exigences législatives et gouvernementales. Il témoigne des efforts réalisés par l'ensemble du personnel pour offrir des services de qualité. Il contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître le Ministère et d'apprécier sa performance.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre,

Kathleen Weil

Kathleen Weil

Québec, septembre 2011

Message de la sous-ministre

Madame Kathleen Weil
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2011. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le rapport respecte les exigences de la Loi sur l'administration publique et les consignes gouvernementales. Il donne suite aux recommandations de la Commission de l'administration publique en incluant des éléments demandés dans le *20e Rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics*. Il répond également aux recommandations du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011*, tome 1. Ces recommandations sont prises en compte dans les travaux d'élaboration du *Plan stratégique 2012-2016* amorcés en février 2011.

Le rapport témoigne d'un important effort de gestion axée sur les résultats de l'ensemble du personnel du Ministère. Dans l'exercice de mes fonctions, je suis fière d'être appuyée au quotidien par des personnes compétentes, dévouées et mobilisées dans l'accomplissement de notre mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La sous-ministre,

Marie-Claude Champoux

Montréal, septembre 2011

Table des matières

Déclaration de la direction 6
Rapport de validation des résultats 7
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles 8
L'année 2010-2011 10
Faits saillants des résultats obtenus en 2010-2011 11
Synthèse des résultats 15

PERFORMANCE 2010-2011

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012* 22
Enjeu 1 – L'engagement réciproque de l'immigration et de la société québécoise 22
Orientation 1 – Valeurs communes 22
Enjeu 2 – L'immigration au service du développement économique et démographique du Québec et de ses régions 26
Orientation 2 – Immigration 26
Enjeu 3 – La réussite de la francisation des personnes immigrantes et de leur intégration 34
Orientation 3 – Harmonisation des services gouvernementaux 34
Orientation 4 – Francisation 38
Orientation 5 – Intégration 42
Enjeu 4 – Une organisation agile, engagée dans la transformation de ses façons de faire et résolument axée sur les résultats 56
Orientation 6 – Performance organisationnelle 56
Orientation 7 – Ressources humaines 62
VIGIE DE LA COHÉSION SOCIALE 66
PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE 2010* 69
CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 81

GESTION DES RESSOURCES

Ressources humaines 90
Ressources financières 95
Ressources informationnelles 101

ANNEXES

1. Glossaire 106
2. Cheminement type, depuis l'étranger, d'une personne de la catégorie Travailleuses et travailleurs qualifiés ou Regroupement familial 108
3. Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles 110
4. Partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 111
5. Organigramme 112

Déclaration de la direction

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* relèvent de la responsabilité de la sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentées.

Tout au long de l'exercice 2010-2011, la direction du Ministère a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle fiables qui lui ont permis d'atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2008-2012*, de réaliser les engagements énoncés dans la *Déclaration de services à la clientèle* et de respecter les choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011*.

Le Secrétariat général et la vérification interne a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données à l'appui et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Les membres de la direction,

Marie-Claude Champoux
Sous-ministre

Robert Baril
Sous-ministre adjoint à l'Immigration

Claire Deronzier
Sous-ministre adjointe à l'Intégration

Yvan Turcotte
Sous-ministre adjoint à la Performance et à la Francisation

Montréal, septembre 2011

Rapport de validation des résultats

Madame Marie-Claude Champoux
Sous-ministre
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice du 1er avril 2010 au 31 mars 2011. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers, responsabilité qui incombe au Vérificateur général du Québec dans le cadre de sa vérification des états financiers du gouvernement; cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation des données incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence de l'information en nous basant sur nos travaux d'examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter de l'information fournie par le Ministère. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, et compte tenu des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous concluons que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du Ministère nous paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Le secrétaire général et directeur de la vérification interne,

Younes Mihoubi

Montréal, septembre 2011

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Mission

Promouvoir l'immigration, sélectionner des personnes immigrantes et favoriser leur intégration au sein d'une société ouverte au pluralisme et propice au rapprochement interculturel.

Vision

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, leader d'un réseau de partenaires déterminés à renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec et de ses régions, dans le respect des valeurs communes.

Valeurs

L'éthique constitue une préoccupation importante au sein du Ministère qui dispose d'ailleurs d'un plan d'action en cette matière. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles* qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs sont : la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

Domaines d'intervention

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles :

- Informe, recrute et sélectionne des candidates et candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de la capacité d'accueil;
- Facilite la réunification familiale entre les Québécoises et Québécois ayant obtenu le statut de résidence permanente ou la citoyenneté et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable;
- Favorise l'établissement, l'intégration linguistique et sociale ainsi que l'accès à l'emploi des personnes nouvellement arrivées, en accompagnant ces personnes dans leurs premières démarches d'intégration à la société québécoise et, au besoin, en assurant la transition vers les services d'emploi;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques autour des enjeux de l'immigration et de la pleine participation;
- Offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics;
- Contribue à la mise en œuvre de la *Stratégie d'intervention gouvernementale en matière de mobilité de la main-d'œuvre*.

Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, au 31 mars 2011, sont énumérés à l'Annexe 3.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Celui-ci verse une compensation financière au Québec pour assurer l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes est présenté à l'Annexe 4.

Partenaires

Le Ministère travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes, des établissements d'enseignement, des conférences régionales des élus, des municipalités, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des entreprises, des organismes communautaires qui œuvrent dans le domaine des relations interculturelles ainsi qu'avec des organismes qui offrent des services d'accueil et d'intégration aux personnes immigrantes.

Conseil des relations interculturelles

Le Conseil des relations interculturelles fait partie du portefeuille ministériel. Cet organisme conseille la ministre en matière de planification, de coordination et de mise en œuvre des politiques gouvernementales relatives aux relations interculturelles et à l'intégration des personnes immigrantes. Selon sa loi constitutive, le Conseil publie un rapport annuel de gestion distinct. La Loi abolissant le ministère des Services gouvernementaux et mettant en œuvre le Plan d'action 2010-2014 du gouvernement pour la réduction et le contrôle des dépenses en abolissant et en restructurant certains organismes et certains fonds entre en vigueur le 1er juillet 2011. Parmi les changements engendrés par l'adoption de cette loi visant notamment l'amélioration de la performance de l'État, il y a l'abolition du Conseil des relations interculturelles. Ses activités sont désormais intégrées à celle du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

L'année 2010-2011

Certains aspects des contextes externe et gouvernemental peuvent entraîner des conséquences sur les activités ministérielles. En 2010-2011, trois facteurs, en particulier, ont eu une influence sur la performance du Ministère.

À la suite du tremblement de terre qui a frappé Haïti le 12 janvier 2010, le Ministère s'est mobilisé pour contribuer à l'effort gouvernemental déployé afin de venir en aide à des personnes rapatriées et aux membres de la communauté haïtienne du Québec affectés par le sinistre. Plus de 4 000 demandes, visant près de 9 000 personnes, ont été reçues dans le cadre du Programme spécial de parrainage humanitaire. En plus de ce programme, le Ministère a mis en place des mesures d'accélération de traitement des demandes de regroupement familial pour les ressortissantes et ressortissants haïtiens. Le sinistre a donné lieu, en 2010, à deux fois plus de demandes d'engagement visant des parents (père et mère) que l'année précédente. Cette situation a causé un ralentissement ponctuel du traitement des demandes dans le cadre du Programme de parrainage familial.

De plus, l'annonce de la hausse des exigences financières imposées aux immigrantes et immigrants investisseurs par Citoyenneté et Immigration Canada en juin 2010 et subséquemment par le Ministère, ainsi que le moratoire appliqué au programme fédéral jusqu'au 1er décembre 2010 ont entraîné un afflux massif de demandes pour le programme Investisseurs du Québec (une hausse de 122 % dans la sous-catégorie Gens d'affaires comparativement à l'année 2009). Cette augmentation rapide, combinée à une hausse de 41 % des demandes dans la sous-catégorie Travailleuses et travailleurs qualifiés, a influencé le délai de traitement des demandes d'immigration permanente.

Les objectifs du gouvernement de réduire la croissance de ses dépenses et de respecter ainsi son engagement à éliminer le déficit ont également marqué certains résultats et ont exigé la révision de certaines cibles, notamment celle touchant la formation du personnel.

Faits saillants des résultats obtenus en 2010-2011

IMMIGRATION

- 54 277 certificats de sélection du Québec délivrés en 2010, ce qui représente une augmentation de 6 % par rapport à 2009.

- 53 985 personnes immigrantes admises en 2010, soit 9,1 % de plus qu'en 2009. La cible prévue dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2010* a été atteinte.

- Augmentation de 8,7 % de l'immigration économique par rapport à 2009.

- Campagne de promotion Internet de grande envergure en France, au Mexique et au Brésil destinée aux jeunes adultes, aux femmes et aux hommes de 18 à 35 ans qualifiés et diplômés ayant des compétences qui répondent aux besoins du marché du travail du Québec. On a pu observer, subséquemment, une augmentation de 310 % du taux de fréquentation du site comparativement à la même période en 2009, ce qui représente un flux de 396 880 visites.

- Réception de 4 361 demandes de parrainage visant 8 983 personnes et délivrance de 3 694 certificats de sélection au 31 mars 2011 dans le cadre du Programme spécial de parrainage humanitaire conçu pour venir en aide aux personnes touchées par le séisme survenu en Haïti en janvier 2010. L'examen des demandes se poursuit en 2011-2012.

- Hausse de 18 % du nombre d'étudiantes et étudiants étrangers diplômés au Québec et de 57 % du nombre de travailleuses et travailleurs temporaires présents au Québec qui ont déposé une demande de certificat de sélection du Québec en vue d'obtenir la résidence permanente au Québec. Ce double progrès par rapport à l'année 2009 est largement attribuable au Programme de l'expérience québécoise, lancé en février 2010.

- Traitement prioritaire de 3 464 demandes de certificat de sélection, déposées par des travailleuses et travailleurs qualifiés et diplômés dans un domaine répondant aux besoins prioritaires du marché du travail. C'est 28 % de plus que la cible fixée.

- Entrée en vigueur, le 4 décembre 2010, du service Placement en ligne – volet international. Ce service est offert en collaboration avec Emploi-Québec aux personnes immigrantes de la sous-catégorie Travailleuses et travailleurs qualifiés, sélectionnées à l'étranger. Il permet l'arrimage entre une entreprise québécoise et une personne sélectionnée dont la profession exige un niveau d'études secondaires minimalement ou une formation spécifique à cette profession.

- Placements d'une valeur totale de 920 millions de dollars dans le cadre du programme Investisseurs. En conséquence, Investissement Québec a pu autoriser le versement d'une aide financière de 62 millions de dollars à des petites et moyennes entreprises du Québec, soit une augmentation de 29 % par rapport à l'année 2009.

- Mise à jour, le 1er décembre 2010, des seuils financiers de participation au programme Investisseurs, portant de 800 000 $ à 1 600 000 $ l'avoir net exigé pour chaque candidature et de 400 000 $ à 800 000 $ le placement minimal garanti. Grâce à ces changements, le gouvernement est en mesure de mieux soutenir les entreprises du Québec sans augmenter le fardeau fiscal des Québécoises et Québécois et de financer la performance et la compétitivité de cet important programme.

- Signature, en octobre 2010, d'un contrat de service avec Investissement Québec pour élaborer et mettre en œuvre un programme d'accueil et d'accompagnement, avec séances personnalisées, destiné aux personnes sélectionnées dans le cadre du Programme des immigrants investisseurs. L'objectif de cette initiative est de mieux faire connaître les avantages de s'établir au Québec et d'accroître la présence d'immigrantes et d'immigrants investisseurs en sol québécois.

INTÉGRATION

- Poursuite des actions consécutives au séisme du 12 janvier 2010 en Haïti pour venir en aide à la communauté haïtienne du Québec ainsi qu'aux personnes rapatriées et aux personnes bénéficiant du Programme spécial de parrainage humanitaire. Au 31 mars 2011, 774 personnes ont été accueillies conformément à cette mesure.

- Poursuite de la mise en œuvre bien engagée du Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée*. Dans l'ensemble, 85 % des actions gouvernementales prévues sont déjà réalisées ou en voie de réalisation.

- Services d'accueil offerts à 17 785 personnes immigrantes, soit 34,6 % de plus qu'en 2007-2008.

- Services d'accompagnement du Ministère offerts à 6 802 personnes immigrantes, soit une augmentation de 23,3 % par rapport à 2007-2008.

- Formation *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec* offerte à Montréal depuis mai 2009, désormais implantée dans trois autres régions depuis novembre 2010 (Montérégie, Capitale-Nationale et Laval) et dans deux autres régions (Outaouais et Estrie) à compter d'avril 2011. Pour la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, 6 942 personnes ont assisté aux sessions. Par ailleurs, 410 personnes ont assisté à la session *Réalités socioéconomiques*.

- Premières données de référence sur le nombre de personnes nouvellement arrivées accompagnées au Québec par les organismes communautaires partenaires, lesquels indiquent que 31 053 personnes ont utilisé l'un ou l'autre de leurs services.

- Poursuite des travaux en vue du développement des Services d'intégration en ligne. Au cours de l'exercice 2010-2011, deux projets pilotes ont été réalisés et ont joint 730 personnes.

- Signature de 8 nouveaux protocoles d'entente avec les ordres professionnels, en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, pour la mise en œuvre du projet *Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger*. Ce projet vise l'acquisition d'une première expérience de travail au Québec par les personnes formées à l'étranger qui sont titulaires d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel québécois.

- Délivrance de 23 918 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec*, soit 36,7 % de plus que la cible fixée.

- Lancement du deuxième appel de projets du Programme *Action diversité* sur le thème *La famille : point d'ancrage à la société d'aujourd'hui et de demain*. Au total, 22 projets ont été retenus pour financement : 9 à Montréal et 13 à l'extérieur de Montréal.

- Poursuite des 9 projets de la première vague de *Défi Montréal* et démarrage des 10 projets de la deuxième vague. Jusqu'à maintenant, sur 923 personnes participantes, 137 sont en emploi ou en cheminement vers l'emploi et 1 799 entreprises ont été jointes. La troisième vague de projets a donné lieu à 10 nouvelles ententes.

- 14 ententes en vigueur avec les conférences régionales des élus situées à l'extérieur de Montréal et 3 ententes en vigueur dans la région métropolitaine de Montréal. Ces ententes visent à favoriser l'intégration culturelle, sociale et professionnelle des personnes immigrantes ainsi que la promotion de relations interculturelles harmonieuses.

- Poursuite des différents volets du Programme *Valorisation jeunesse* qui vise à aplanir les obstacles auxquels se heurtent les jeunes, filles et garçons, issus de l'immigration :
  - Le volet *Place à la relève* a permis à 85 organisations d'offrir 600 emplois à l'été 2010.
  - Le volet *Renforcement des liens entre les citoyennes et citoyens et les services policiers* a permis à 65 jeunes issus de l'immigration, dont 36,9 % de filles, de prendre part au projet *Échanges jeunesse* entre mars 2010 et janvier 2011.
  - Le volet *Confiance sans limites* a permis au théâtre Parminou de monter une pièce sur le thème de l'estime de soi. Intitulée *Les 3M*, cette pièce vise à valoriser l'autonomie des jeunes filles. Entre novembre 2010 et mars 2011, la tournée effectuée dans 20 écoles secondaires de Montréal et de la Montérégie a rassemblé quelque 2 720 jeunes.
  - Le volet *Modèles sans frontières* a permis aux élèves du deuxième cycle du secondaire de découvrir des modèles de persévérance et de détermination, des personnes en mesure de les encourager à aller plus loin. Pour l'année 2010-2011, la réalisation et la coordination de la tournée *Trouve ta place!* ont été confiées à l'organisme Réseau Réussite Montréal. Au 31 mars 2011, 6 écoles avaient reçu la visite de personnes modèles.

- Disponibilité, depuis mars 2011, de la trousse *Diversité +* qui présente des outils et l'ensemble des programmes et services destinés aux entreprises, du *Cadre de référence en matière de gestion de la diversité ethnoculturelle en entreprise* et du *Recueil des programmes et services offerts aux entreprises*. Ces documents ont été conçus en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation.

- Ententes conclues avec 4 organismes de Montréal et 21 organismes des régions depuis la mise en œuvre de la *Passerelle pour l'emploi en région* en novembre 2010.

- 76 séances d'information sur *La vie et l'emploi en région* offertes à 1 995 personnes en 2010-2011.

FRANCISATION

- Participation, en 2010-2011, de 27 965 personnes immigrantes aux cours de français à temps complet, à temps partiel et en ligne du Ministère, ce qui représente une hausse de 53,2 % par rapport à 2007-2008.
- Hausse de 10,1 %, par rapport à 2008-2009, du nombre d'inscriptions à la francisation en ligne (4 563).
- Accroissement de près de 35 %, par rapport à 2008-2009, de la participation aux cours de français de la clientèle issue de la catégorie Immigration économique.
- Hausse de 24,9 %, par rapport à l'année précédente, de la participation aux cours spécialisés de niveau avancé au temps partiel. Par ailleurs, le cours spécialisé dans le domaine du génie est passé de la phase d'expérimentation à la phase d'implantation.
- Négociations portant à 97 les ententes signées avec des Alliances françaises et autres instituts répartis dans 27 pays, afin de favoriser la francisation des candidates et candidats sélectionnés depuis l'étranger.
- Approbation par les autorités du Ministère de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français* et du Programme cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec, élaborés en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE ET REDDITION DE COMPTES

- Adoption de la Politique ministérielle de service à la clientèle et d'une stratégie de gestion du changement et de communication, ainsi que d'un plan de formation en service à la clientèle.
- Publication de la mesure de la satisfaction de la clientèle de 5 services du Ministère avec des taux de satisfaction globale variant de 8,4 à 9 sur une échelle de 10.
- Poursuite des projets d'amélioration des processus organisationnels, notamment le projet pilote axé sur le déploiement d'un système de visioconférence dans les bureaux et points de service du Ministère au Québec et à l'étranger.
- Mise en ligne, depuis janvier 2011, du nouveau site intranet à l'intention du personnel du Ministère.
- Évaluation du coût de revient des services tarifés du Ministère.

Synthèse des résultats relatifs aux objectifs du *Plan stratégique 2008-2012*

ORIENTATION 1

Favoriser la pleine participation en misant sur l'ouverture à la diversité et le partage des valeurs communes

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2010 OU 2010-2011	RÉSULTATS 2010 OU 2010-2011		PAGE
OBJECTIF 1.1 Accroître la connaissance et la compréhension qu'ont les personnes immigrantes des valeurs communes du Québec ainsi que l'ouverture de la société québécoise à la diversité	PS 1.1.1 Niveau de connaissance et de compréhension des valeurs	État de situation annuel de mise en œuvre des actions	État de situation annuel réalisé	☑	22
	PS 1.1.2 Nombre et proportion de personnes immigrantes ayant signé la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise*	Signature de la *Déclaration* par 100 % des adultes des catégories Immigration économique et Regroupement familial qui ont été sélectionnés en 2010	Signature de la *Déclaration* par 100 % des adultes des catégories Immigration économique et Regroupement familial sélectionnés en 2010, soit 46 311 personnes	☑	23
	PS 1.1.3 Degré d'ouverture à la diversité	s. o.	Voir les résultats des objectifs 1.2 et 1.3	s. o.	23
OBJECTIF 1.2 Accroître la connaissance de l'apport de l'immigration	PS 1.2.1 Degré de connaissance de l'apport de l'immigration	État de situation annuel de la mise en œuvre des actions annoncées en 2008	État de situation annuel réalisé	☑	23
OBJECTIF 1.3 Renforcer le rapprochement interculturel, soutenir la gestion de la diversité et contrer la discrimination	PS 1.3.1 Degré de réalisation des mesures ministérielles en ces matières	80 % des mesures du Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère	67 % des mesures du Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère réalisées	⚠	24
		Mise en œuvre et réalisation des projets soutenus dans le cadre du Programme *Action diversité*	Mise en œuvre et réalisation des projets soutenus dans le premier appel de projets	☑	24
		Lancement d'un nouvel appel de projets pour le Programme *Action diversité*	Deuxième appel de projets du Programme *Action diversité* lancé en novembre 2010	☑	24

ORIENTATION 2

Recruter et sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2010 OU 2010-2011	RÉSULTATS 2010 OU 2010-2011		PAGE
OBJECTIF 2.1 Hausser les volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci se situent entre 52 400 et 55 000 en 2010, dans le respect des engagements en matière d'accueil humanitaire	PS 2.1.1 Nombre de personnes immigrantes admises, par catégorie	Entre 52 400 et 55 000 personnes immigrantes, conformément au *Plan annuel d'immigration 2010*	53 985 personnes immigrantes admises en 2010	☑	26
OBJECTIF 2.2 Augmenter le nombre de travailleuses et travailleurs qualifiés répondant aux besoins prioritaires du marché du travail et accélérer leur arrivée au Québec	PS 2.2.1 Nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement prioritaire lors de l'examen de la demande de certificat de sélection	2 700 personnes	3 464 personnes	☑	30
	PS 2.2.2 Délai de traitement des dossiers de ces candidates et candidats	Mise en place de mécanismes de reddition de comptes	Démarrage des travaux pour la mise en place de mécanismes de reddition de comptes	⚠	30
	PS 2.2.3 Nombre de personnes sélectionnées ayant obtenu dès l'étranger une offre d'emploi après affichage de leur candidature dans le volet international de Placement en ligne (PELI)	Développement informatique et lancement du projet PELI	Développement informatique du projet PELI complété	☑	30

☑ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 2

Recruter et sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2010 OU 2010-2011	RÉSULTATS 2010 OU 2010-2011		PAGE
OBJECTIF 2.3 Hausser de 10 % par année le nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de 15 % par année le nombre de travailleuses et travailleurs temporaires qui s'établissent au Québec à titre permanent	PS 2.3.1 Nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de travailleuses et travailleurs temporaires ayant déposé une demande de certificat de sélection	Augmentation de 30 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 693 étudiantes et étudiants étrangers	+ 21,9 %, soit 2 526 étudiantes et étudiants étrangers	⚠	31
		Augmentation de 45 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 467 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés	+ 41,8 %, soit 1 435 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés	⚠	31
OBJECTIF 2.4 Accroître de 60 % sur trois ans le volume des investissements générés par les placements des personnes sélectionnées dans le cadre du programme Investisseurs et soutenir l'établissement de ces personnes au Québec	PS 2.4.1 Taux de croissance des investissements	2 400 placements (960 M$)	Nombre de placements : 2 300 Valeur des placements : 920 M$	⚠	32
	PS 2.4.2 Mise en place en 2008 d'un programme d'accueil et d'accompagnement	Élaboration et implantation du Programme d'accueil et d'accompagnement des immigrants investisseurs	Signature d'un contrat de service avec Investissement Québec pour l'offre d'un programme d'accompagnement personnalisé	☑	33

ORIENTATION 3

Assurer le leadership et la cohérence de l'action gouvernementale en matière de francisation et d'intégration

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2010 OU 2010-2011	RÉSULTATS 2010 OU 2010-2011		PAGE
OBJECTIF 3.1 Accroître le degré d'harmonisation de l'offre de service gouvernementale en matière de francisation et d'intégration des personnes immigrantes	PS 3.1.1 Nombre et portée des projets résultant de l'harmonisation des services	*Offre de service gouvernementale en matière de francisation*		☑	34
		Poursuite du développement d'un guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation	Dossier d'affaires déposé au ministère des Services gouvernementaux		
		Poursuite du développement d'un programme unifié d'aide financière pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées inscrites en francisation à temps complet	Scénario préparé et échange de données entre le Ministère et le MELS en cours pour validation		
		Approbation de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français*	Échelle approuvée		
		Poursuite de l'élaboration d'un programme cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec	Programme cadre approuvé par les autorités du Ministère		
		Offre de service gouvernementale en matière d'intégration		☑	35
		10 ententes, protocoles et lettres de collaboration interministérielle signés	12 ententes, protocoles et lettres de collaboration interministérielle signés		
		7 actions concertées	7 actions concertées		
OBJECTIF 3.2 Mesurer le niveau d'intégration socioéconomique et linguistique des personnes immigrantes	PS 3.2.1 Élaboration et mise en place d'un cadre interministériel de suivi des résultats de l'action gouvernementale	3 ententes signées	3 ententes signées	☑	36
		3 rapports de reddition de comptes déposés	3 rapports de reddition de comptes déposés	☑	36

☑ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 4

Enrichir l'offre de service en francisation et en accroître la portée auprès des personnes immigrantes

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2010 OU 2010-2011	RÉSULTATS 2010 OU 2010-2011		PAGE
OBJECTIF 4.1 Accroître de 5 % par année le nombre de personnes immigrantes utilisant les services gouvernementaux de francisation	PS 4.1.1 Taux d'augmentation du nombre de personnes immigrantes jointes par les services gouvernementaux de francisation, par catégorie	Augmentation de 15 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 20 992 personnes immigrantes jointes par le Ministère	+ 53,2 %, soit 27 965 personnes	☑	38
OBJECTIF 4.2 Diversifier l'offre de service du Ministère afin de répondre à la variété des besoins	PS 4.2.1 Nombre de nouveaux services	2 nouveaux services	2 nouveaux services	☑	40
	PS 4.2.2 Nombre de personnes jointes par chaque nouveau service	50 personnes pour le nouveau cours spécialisé dans le domaine du génie	119 personnes jointes	☑	40
		1 000 personnes peu scolarisées et peu alphabétisées pour les cours à temps complet où le nouveau matériel pédagogique a été introduit	1 975 personnes jointes	☑	40
OBJECTIF 4.3 Favoriser la maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés	PS 4.3.1 Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont suivi des cours spécialisés	14 % de la clientèle du temps complet et du temps partiel, excluant celle du cours de français en ligne, inscrite à des cours spécialisés de niveau plus avancé	8,9 % de la clientèle, soit 2 144 personnes	⚠	41
	PS 4.3.2 Volume et proportion de la clientèle ayant réussi un examen de niveau plus avancé	Ajout d'indicateurs spécifiques pour des professions à l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français*	Élaboration d'indicateurs pour 16 fonctions de travail choisies parmi les spécialités les plus en demande	⚠	42

ORIENTATION 5

Accroître le soutien aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2010 OU 2010-2011	RÉSULTATS 2010 OU 2010-2011		PAGE
OBJECTIF 5.1 Augmenter de 10 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accueil et de 5 % le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accompagnement	PS 5.1.1 Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accueil offert par le Ministère	Augmentation de 30 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 17 183 personnes accueillies par le Ministère	+ 34,6 %, soit 17 785 personnes accueillies par le Ministère	☑	44
	PS 5.1.2 Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accompagnement offert par le Ministère	Augmentation de 15 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 6 346 personnes accompagnées par le Ministère	+ 23,3 %, soit 6 802 personnes accompagnées par le Ministère	☑	45
	PS 5.1.3 Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées accompagnées au Québec par les organismes communautaires partenaires	Production des premières données de référence	31 053 personnes distinctes	☑	46
OBJECTIF 5.2 Faciliter et accélérer la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes, notamment en vue de leur accès aux professions et métiers réglementés	PS 5.2.1 Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère	2 000 personnes	1 559 personnes	☒	47
	PS 5.2.2 Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées	17 500 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées	23 918 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées	☑	49
	PS 5.2.3 Nombre de personnes ayant obtenu une reconnaissance complète d'équivalence à la suite d'acquisition d'expérience	50 personnes	23 personnes ayant obtenu un emploi dans le cadre du projet IPOP	☒	50

☑ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 5

Accroître le soutien aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2010 OU 2010-2011	RÉSULTATS 2010 OU 2010-2011		PAGE
OBJECTIF 5.3 Hausser le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM)	PS 5.3.1 a Proportion de personnes immigrantes admises dans les régions hors RMM	Hausser la proportion à 17,5 %	17,2 % de personnes admises hors RMM	⚠	51
	PS 5.3.1 b Proportion de personnes immigrantes admises dans la RMM (cohorte de cinq ans) qui s'établissent hors RMM	Hausser la proportion à 6,55 %	6,7 % de personnes établies hors RMM	☑	52
	PS 5.3.2 Nombre de partenaires interpellés (par région) par les plans d'action régionaux et par les ententes de partenariat signées avec des municipalités, des conférences régionales des élus (CRÉ) et d'autres instances	15 ententes avec les CRÉ hors RMM, 8 ententes avec les villes, 17 ententes avec les OBNL en régionalisation et 5 ententes avec d'autres instances	14 ententes avec les CRÉ hors RMM, 6 ententes avec les villes, 15 ententes avec les OBNL en régionalisation et 1 entente avec un organisme rattaché au réseau de l'éducation	⚠	54
	PS 5.3.3 Nombre de personnes établies et travaillant en région à la suite de leur participation à un projet *Passerelle pour l'emploi en région*	Démarrage de la reddition de comptes	Reddition de comptes démarrée	☑	55

ORIENTATION 6

Accroître la performance organisationnelle en misant sur les technologies de l'information, les services partagés et la reddition de comptes

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2010 OU 2010-2011	RÉSULTATS 2010 OU 2010-2011		PAGE
OBJECTIF 6.1 Améliorer les programmes, les services et les activités de soutien par des examens périodiques de la performance et de la pertinence, la mise en œuvre d'un plan annuel d'amélioration et un recours accru aux services en ligne	PS 6.1.1 Nombre et proportion de programmes et de services examinés	Réalisation de l'an 2 du *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013*	88 % des activités prévues à l'an 2 réalisées ou en cours	⚠	56
		Réalisation de l'an 2 du *Plan d'évaluation de programme 2009-2012*	80 % des évaluations prévues à l'an 2 démarrées	⚠	56
		Adoption et réalisation du *Plan annuel de vérification interne 2010-2011*	92 % des mandats inclus dans le plan réalisés	⚠	56
		Réalisation de l'an 2 du *Plan d'amélioration de la performance 2009-2012* (PAP)	Suivi de l'an 2 du PAP effectué dans le cadre du *Plan d'action ministériel*	☑	56
	PS 6.1.2 Évolution de la satisfaction de la clientèle, selon les services ciblés	Démarrage de 100 % des sondages prévus en 2010-2011	16,7 % des sondages prévus en 2010-2011 démarrés (en ligne)	☒	58
	PS 6.1.3 Nombre de nouveaux services en ligne	2 nouveaux services en ligne	1 nouveau service en ligne	⚠	59
	PS 6.1.4 Nombre et proportion de personnes qui se prévalent des nouveaux services en ligne	Placement en ligne – volet international (nouveau service) 4 000 inscriptions annuelles	3 756 candidates et candidats inscrits	⚠	59

☑ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 6

Accroître la performance organisationnelle en misant sur les technologies de l'information, les services partagés et la reddition de comptes

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2010 OU 2010-2011	RÉSULTATS 2010 OU 2010-2011		PAGE
OBJECTIF 6.2 Élaborer, d'ici 2009, une approche de gestion intégrée des risques et s'assurer, d'ici 2011, de son application dans l'ensemble des processus d'affaires du Ministère	PS 6.2.1 Adoption de l'approche	s. o.	s. o. Cadre ministériel de gestion intégrée des risques adopté en décembre 2008	☑	60
	PS 6.2.2 Degré de réalisation de son application	60 % à 70 % des processus d'affaires réalisés	62 % des processus d'affaires réalisés	☑	60
OBJECTIF 6.3 Renforcer la reddition de comptes du Ministère et de ses partenaires	PS 6.3.1 Mise en place d'un tableau de bord de gestion	Suivi systématique de 90 % des indicateurs, soit 28 indicateurs opérationnels sur les 31 inscrits au Tableau de bord ministériel (TBM)	Suivi systématique (trimestriel) de 93,5 % des indicateurs, soit 29 indicateurs sur les 31 inscrits au TBM	☑	61

ORIENTATION 7

Assurer le développement des compétences des ressources humaines et leur engagement dans l'atteinte des résultats visés par le Ministère

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2010 OU 2010-2011	RÉSULTATS 2010 OU 2010-2011		PAGE
OBJECTIF 7.1 Élaborer et mettre en œuvre un plan directeur axé sur la disponibilité, la mobilisation et la compétence des ressources humaines	PS 7.1.1 Adoption du *Plan directeur en gestion des ressources humaines* en 2008	s. o.	s. o. *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012* adopté en décembre 2008	☑	62
	PS 7.1.2 Degré de réalisation du *Plan directeur 2008-2012*	40 % de réalisation du *Plan directeur 2008-2012*	*Plan directeur 2008-2012* réalisé à 75,5 %	☑	62
	PS 7.1.3 Degré d'appréciation du personnel au regard de la qualité de vie au travail et améliorations apportées	Réalisation d'un nouveau sondage pour mesurer le degré d'appréciation du personnel au regard de la qualité de vie au travail	Sondage réalisé	☑	63
	PS 7.1.4 Pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences	Réduction de 25 % des dépenses de formation par rapport à l'année 2009	Réduction de près de 24 % des dépenses de formation par rapport à l'année civile 2009	☑	64

Synthèse des résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle 2010*

SERVICE	ENGAGEMENT (EN JOURS OUVRABLES, SAUF EXCEPTION)	CIBLE 2010-2011 en %	RÉSULTATS 2010-2011			PAGE
			Demandes traitées	% atteint dans les délais		
Services généraux						
Demande de renseignements au Centre de contacts clientèle						
Téléphonie	Réponse à un appel téléphonique (3 minutes)	80	230 113	76,7	⚠	69
Courriel	Réponse à un courriel (5 jours)	80	16 912	91,0	☑	70
Courrier	Réponse à un courrier (5 jours)	80	169	31,0	☒	70
Demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services						
	Accusé de réception (2 jours)	90	609	99,2	☑	71
	Traitement d'une demande (10 jours)	90	609	92,8	☑	71
Immigration						
Demande d'immigration permanente (travailleuses et travailleurs et gens d'affaires)	Lettre confirmant l'ouverture du dossier (30 jours)	95	53 324	50,7	☒	73
Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)	Traitement d'une demande (20 jours)	95	27 387	89,6	⚠	73
Demande d'engagement de parrainage familial	Décision (20 jours)	95	11 163	61,3	☒	74
Demande de certificat de sélection dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise	Décision (20 jours)	95	2 010	100,0	☑	75
Intégration						
Rencontre individuelle ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec	Rendez-vous offert (5 jours)	85	19 833	89,1	☑	75
Formation sur l'adaptation au monde du travail québécois	Rendez-vous offert (15 jours)	85	11 588	99,1	☑	76
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	Lettre confirmant l'ouverture du dossier pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (15 jours)	85	17 138	94,6	☑	76
Information sur les professions et métiers réglementés	Séance offerte (20 jours)	90	2 351	95,6	☑	77
Francisation						
Cours de français à temps complet	Avis d'admissibilité (20 jours)	90	9 492	79,9	⚠	78
	Début des cours à compter de la date de confirmation de l'admissibilité (65 jours)	85	7 940	86,4	☑	79

☑ Cible atteinte (force à maintenir) ⚠ Performance à améliorer (maximum de 10 % en bas de la cible) ☒ Défi à relever (plus de 10 % en bas de la cible)

PERFORMANCE 2010-2011

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012*

Période de référence pour les cibles du *Plan stratégique 2008-2012*

Quelques-unes des cibles sont formulées en fonction de l'année civile. Dans certains cas, il s'agit des données d'admission et des indicateurs afférents tels que le nombre de demandes de certificats de sélection reçues, le nombre de certificats de sélection délivrés, le nombre de personnes immigrantes établies en région ou le volume des placements générés par le programme Investisseurs. La planification de l'immigration au Canada pour l'ensemble du pays se fait sur la base de l'année civile et les données des admissions sont donc produites sur cette base. Une cible peut également être liée à l'année civile s'il s'agit d'une exigence législative comme dans le cas du pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences.

ENJEU 1

L'ENGAGEMENT RÉCIPROQUE DE L'IMMIGRATION ET DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

ORIENTATION 1

FAVORISER LA PLEINE PARTICIPATION EN MISANT SUR L'OUVERTURE À LA DIVERSITÉ ET LE PARTAGE DES VALEURS COMMUNES

ORIENTATION 1	Objectif 1.1
	Accroître la connaissance et la compréhension qu'ont les personnes immigrantes des valeurs communes du Québec ainsi que l'ouverture de la société québécoise à la diversité
Indicateur 1.1.1	Niveau de connaissance et de compréhension des valeurs
Cible 2010-2011 :	État de situation annuel de la mise en œuvre des actions Cible 2011-2012 : État de situation annuel de la mise en œuvre des actions
Résultats 2010-2011	État de situation réalisé

La cible 2010-2011 a été atteinte. En 2010-2011, les actions mises en œuvre dans les exercices précédents se sont poursuivies.

L'information sur les valeurs communes de la société québécoise a été intégrée aux nouvelles sessions *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec* (module 1 sur l'histoire et les valeurs). En 2010-2011, 7 621 personnes ont participé à la formation sur l'histoire et les valeurs, dont 41,5 % étaient des femmes. L'information a aussi été intégrée à d'autres formations offertes par le Ministère, certaines à titre de projets pilotes (francisation, services d'intégration en ligne).

Indicateur 1.1.2	Nombre et proportion de personnes immigrantes ayant signé la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise*
Cible 2010 :	Signature de la *Déclaration* par 100 % des adultes des catégories Immigration économique et Regroupement familial qui ont été sélectionnés en 2010 Cible 2011 : Signature de la *Déclaration* par 100 % des candidates et candidats adultes des catégories Immigration économique et Regroupement familial qui ont été sélectionnés en 2011
Résultats 2010	Signature de la *Déclaration* par 100 % des adultes des catégories Immigration économique et Regroupement familial sélectionnés en 2010, soit 46 311 personnes

La cible 2010 a été atteinte. En signant la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise*, les candidates et candidats à l'immigration attestent avoir pris connaissance des valeurs communes de la société québécoise et vouloir vivre dans le respect de ces valeurs. Ils signifient aussi leur intention d'apprendre le français, s'ils ne le parlent déjà.

La *Déclaration* rappelle que le Québec est une société libre, démocratique et pluraliste, basée sur la primauté du droit, où l'exercice des droits et libertés de la personne se fait dans le respect de ceux d'autrui et du bien-être général, où les pouvoirs politiques et religieux sont séparés, où les femmes et les hommes ont les mêmes droits et où le français est la langue officielle.

Les cibles 2010 et 2011 ont été légèrement modifiées pour tenir compte uniquement du nombre d'adultes, femmes et hommes, des catégories Immigration économique et Regroupement familial qui ont été sélectionnés, durant l'année de référence, et qui ont signé la *Déclaration*. On a dû apporter ces modifications parce que la signature de la *Déclaration* peut être faite à plusieurs moments dans le processus d'analyse du dossier, mais devient obligatoire pour franchir l'étape de la sélection. En ce sens, un adulte, femme ou homme, ne peut être sélectionné sans avoir préalablement signé la *Déclaration*.

Indicateur 1.1.3 — **Degré d'ouverture à la diversité**

Les activités du Ministère en matière d'ouverture à la diversité sont décrites dans les résultats des objectifs 1.2 et 1.3.

ORIENTATION 1 — **Objectif 1.2**

Accroître la connaissance de l'apport de l'immigration

Indicateur 1.2.1	Degré de connaissance de l'apport de l'immigration
Cible 2010-2011 :	État de situation annuel de la mise en œuvre des actions annoncées en 2008 Cible 2011-2012 : État de situation annuel de la mise en œuvre des actions annoncées en 2008
Résultats 2010-2011	État de situation annuel réalisé

La cible 2010-2011 a été atteinte. Les actions suivantes ont été réalisées durant l'année :

- Poursuite de la campagne de promotion amorcée en 2009-2010 pour sensibiliser les Québécoises et Québécois de toutes les régions à l'apport de la diversité ethnoculturelle. Intitulée *Toutes nos origines enrichissent le Québec*, cette campagne, conçue sous la forme d'une websérie, présente des témoignages de personnes issues de l'immigration et de personnes qui les côtoient. Lancée le 22 mars 2011, la campagne s'est déroulée jusqu'à la fin d'avril 2011. Une importante distribution d'affiches visant notamment les partenaires du Ministère ainsi que les milieux de la culture, de l'administration municipale, de l'éducation et des affaires a renforcé l'impact des placements publicitaires. Une stratégie de mobilisation a aussi été réalisée pour favoriser le partage du site entre internautes.
- Travaux visant à accroître la portée des événements pour promouvoir la diversité ethnoculturelle et le maintien de relations interculturelles harmonieuses. À ce titre, conclusion d'un partenariat avec l'organisme Culture pour tous afin d'organiser la remise du Prix Charles-Biddle. Ce prix, qui souligne la contribution exceptionnelle d'une personne issue de l'immigration au développement culturel du Québec, sera décerné à l'occasion des prochaines *Journées de la culture*.

- Remise, pour une deuxième année consécutive, au gala des Prix Gémeaux, du Prix de la Diversité qui honore une production télévisuelle de langue française reflétant la diversité culturelle.
- Soutien de l'organisme Vision Diversité afin qu'il établisse des partenariats avec les milieux culturel et économique pour réaliser des projets qui montrent que la diversité est une force de développement pour le Québec.

ORIENTATION 1	Objectif 1.3
	Renforcer le rapprochement interculturel, soutenir la gestion de la diversité et contrer la discrimination
Indicateur 1.3.1	Degré de réalisation des mesures ministérielles en ces matières
Cibles 2010-2011 :	80 % des mesures du Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère Mise en œuvre et réalisation des projets soutenus dans le cadre du Programme *Action diversité* Lancement d'un nouvel appel de projets pour le Programme *Action diversité* Cibles 2011-2012 : Réalisation de 90 % des mesures du Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère Lancement d'un nouvel appel de projets pour le Programme *Action diversité* Mise en œuvre et réalisation des projets soutenus dans le cadre du Programme *Action diversité*
Résultats 2010-2011	67 % des mesures du Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère réalisées Mise en œuvre et réalisation des projets soutenus dans le cadre du premier appel de projets Deuxième appel de projets du Programme *Action diversité* lancé en novembre 2010

La cible 2010-2011 liée au Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* a été partiellement atteinte. Des 24 mesures sous la responsabilité du Ministère, 16 ont été réalisées. Ce résultat s'explique du fait que certains projets ont été abandonnés ou reportés, notamment en raison du contexte budgétaire.

Quant au Programme *Action diversité*, les cibles ont été atteintes. Les 17 projets soutenus à la suite du premier appel de projets de novembre 2009 ont été mis en œuvre au printemps 2010.

Un deuxième appel de projets a été lancé le 11 novembre 2010 sur le thème *La famille : point d'ancrage à la société d'aujourd'hui et de demain*. Le Ministère a invité les organismes à but non lucratif à proposer des projets qui visent à appuyer les familles de toutes origines dans leur adaptation à la diversité au sein même de leur milieu et à encourager leur ouverture au pluralisme. Une attention particulière a été portée aux projets soutenus par des instances de concertation locales ou régionales, aux projets élaborés conjointement par plusieurs partenaires du milieu et aux projets axés sur les besoins différenciés des femmes et des hommes.

Au total, 22 projets ont été retenus pour financement : 9 à Montréal et 13 à l'extérieur de Montréal.

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2008-2013 *LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE* – QUELQUES ACTIONS SOUS LA RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE EN 2010-2011

Reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination

En illustrant la contribution des personnes immigrantes au développement économique du Québec au moyen de témoignages concrets, la campagne *Toutes nos origines enrichissent le Québec* permet de contrer les préjugés par rapport à la contribution réelle de l'immigration à la société québécoise.

Renouveler les pratiques

Organisation et mise en œuvre, sous le label *Engagement diversité*, d'une offre intégrée de soutien aux entreprises en matière de gestion de la diversité, de concert avec les ministères de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, ainsi que d'autres partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux (voir la description plus détaillée de cette offre de service à l'orientation 5).

Leaders diversité

En 2010-2011, le réseau *Leaders diversité* a réalisé plusieurs activités, notamment le projet de *Communauté de pratiques dans le secteur des TI, une solution I3 – Intégration Immigrants en Informatique*. Ce projet a été conçu en partenariat avec le Réseau ACTION TI Montréal, qui agit comme maître d'œuvre, TECHNOCompétences et le Comité sectoriel de main-d'œuvre en technologies de l'information et des communications. Il a permis de répertorier les meilleures stratégies des entreprises et des gens d'affaires préoccupés par l'intégration des personnes immigrantes, principalement celles qui sont formées à l'étranger dans le domaine des technologies de l'information. *Leaders diversité* a également élaboré un argumentaire qu'il a fourni aux membres de son Cercle des ambassadeurs, afin qu'elles et qu'ils puissent diffuser le message sur l'apport de la diversité en milieu de travail. Signalons que l'organisme s'est doté, en mars 2011, d'un site Internet qui fait la promotion de la diversité et présente son projet I3.

Coordonner les efforts

Dans l'ensemble, la mise en œuvre des actions gouvernementales se poursuit. Au 31 mars 2011, 85 % des moyens d'action prévus ont été réalisés ou sont en voie de réalisation.

Les ententes en vigueur avec les conférences régionales des élus et les ententes avec les municipalités permettent actuellement de soutenir des projets de rapprochement interculturel et de lutte contre le racisme et la discrimination (voir l'indicateur 5.3.2).

Un mécanisme de reddition de comptes a été introduit, suivant lequel chacun des ministères et organismes concernés rend compte, dans son rapport annuel de gestion, des activités réalisées dans le cadre du plan d'action. Une démarche a aussi été amorcée en vue de mettre en œuvre l'approche de l'analyse différenciée selon les sexes.

UNE ACTION SOUTENUE

Les quatre volets du Programme *Valorisation jeunesse* ont eu d'importantes retombées en 2010-2011 :

- Volet *Place à la relève* : Au total, 85 organisations de vocations diverses ont offert des emplois d'été, en 2010, à 600 jeunes, dont 58,8 % de filles et 41,2 % de garçons.
- Volet *Renforcement des liens entre les citoyennes et citoyens et les services policiers* : Au total, 65 jeunes issus de l'immigration, dont 36,9 % de filles, ont participé au projet dans les arrondissements visés, entre mars 2010 et janvier 2011.
- Volet *Confiance sans limites* : Le Théâtre Parminou a monté une pièce sur le thème de l'estime de soi dans le but de valoriser l'autonomie des jeunes filles. Entre novembre 2010 et mars 2011, cette pièce a été vue par 2 720 élèves (1 790 filles et 930 garçons).
- Volet *Modèles sans frontières* : Le programme fait découvrir aux jeunes des modèles de persévérance et de détermination, des personnes en mesure de les encourager à aller plus loin. En 2010-2011, les personnes modèles ont visité les jeunes dans six écoles.

Défi Montréal vise à renforcer la cohésion, la concertation et la mobilisation des acteurs socioéconomiques de l'île de Montréal en faveur de l'embauche, de l'intégration et du maintien en emploi des personnes immigrantes à travers deux volets – *Projets* et *Mobilisation* :

- Volet *Projets* : Les 9 projets de la première vague, annoncés en 2009, se sont poursuivis jusqu'en décembre 2010. Ils ont atteint plus de 1 000 personnes à la recherche d'un emploi et 336 entreprises. Au total, 628 personnes ont trouvé un emploi ou ont poursuivi leur cheminement vers l'emploi. Les 10 projets de la deuxième vague, annoncés le 2 mai 2010, ont démarré au début de l'automne 2010. Au 31 mars 2011, 1 799 entreprises ont été atteintes et 137 des 923 personnes participantes étaient en emploi ou en cheminement vers l'emploi. La troisième vague de projets a donné lieu à 10 nouvelles ententes signées à la fin du mois de mars 2011.
- Volet *Mobilisation* : L'événement *L'immigration à Montréal, une richesse pour tous*, tenu le 15 novembre 2010, sous l'égide du Conseil régional des partenaires du marché du travail de Montréal, a permis de souligner le lancement d'un répertoire de ressources et d'initiatives à Montréal (travailimmigrants.com). Ce site, fruit d'une collaboration avec Emploi-Québec, a reçu 26 191 visites au 31 mars 2011.

Selon les données d'Emploi-Québec, en 2010-2011, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi a permis l'embauche de 1 112 personnes, dont 40 % de femmes et 60 % d'hommes.

ENJEU 2

L'IMMIGRATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DÉMOGRAPHIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

ORIENTATION 2

RECRUTER ET SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DU QUÉBEC

ORIENTATION 2	Objectif 2.1
	Hausser les volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci se situent entre 52 400 et 55 000 en 2010, dans le respect des engagements en matière d'accueil humanitaire
Indicateur 2.1.1	Nombre de personnes immigrantes admises, par catégorie
Cible 2010 :	Entre 52 400 et 55 000 personnes immigrantes, conformément au *Plan annuel d'immigration 2010* Cible 2011 : Entre 52 400 et 55 000 personnes immigrantes, conformément au *Plan annuel d'immigration 2011*
Résultats 2010	53 985 personnes immigrantes admises

Au cours de l'année 2010, le Québec a accueilli 53 985 personnes immigrantes, soit 9,1 % de plus qu'en 2009 (49 488) et 19,4 % de plus qu'en 2008 (45 198). Le résultat se situe à l'intérieur de la fourchette annoncée dans le *Plan annuel d'immigration 2010*, soit entre 52 400 et 55 000 personnes immigrantes.

Avec 37 531 admissions, la catégorie Immigration économique représente à elle seule 69,5 % du volume total. C'est une proportion presque identique à celle observée en 2009 (69,7 %). En revanche, le volume d'admissions dans cette catégorie représente une hausse de 8,7 % comparativement à l'année 2009, attribuable avant tout à la venue des travailleuses et travailleurs qualifiés (hausse de 2 515 personnes) et des personnes admises dans le cadre du programme Investisseurs (hausse de 800 personnes).

Le volume de personnes immigrantes admises a également progressé dans les autres catégories. On retiendra notamment une augmentation de 5,5 % de la catégorie Regroupement familial et de 16,2 % de la catégorie Personnes réfugiées ou en situation semblable. Le mouvement d'immigration en provenance d'Haïti, après le séisme de 2010, a contribué grandement à cet accroissement, surtout au dernier trimestre.

Par ailleurs, le poids relatif des personnes immigrantes admises en 2010 qui ont déclaré connaître le français à l'arrivée s'établit à 65,1 %, soit une légère progression de 1 point de pourcentage sur l'année 2009.

En 2010, la part de l'immigration sélectionnée dans l'immigration totale, qui est de 75,3 %, s'est maintenue sensiblement au niveau de l'année précédente (75,6 %).

L'admission sur le territoire canadien relève du gouvernement du Canada. Le Québec est toutefois seul responsable de la sélection des personnes qui veulent s'établir sur son territoire. Le nombre de certificats de sélection du Québec délivrés en 2010 se chiffre à 54 277, ce qui représente une augmentation de 6 % par rapport à 2009.

UNE ACTION SOUTENUE

Campagne de promotion du Québec à l'étranger

Une campagne de publicité de grande envergure sur l'immigration, lancée d'abord en France en février 2010, s'est étendue ensuite au Brésil et au Mexique en avril 2010. Principalement déployée dans Internet et limitée à une période de deux mois, cette campagne ciblait les jeunes adultes, femmes et hommes, de 18 à 35 ans, qualifiés et diplômés dans des domaines qui répondent aux besoins du marché du travail du Québec.

Les effets de cette campagne se sont révélés très satisfaisants. Le taux de fréquentation du site Internet a connu une augmentation moyenne de 310 % comparativement à la même période en 2009. En chiffres absolus, cela représente un flux de 396 880 visites, comparativement à 96 834 en 2009.

On observe aussi des répercussions concrètes, le nombre d'évaluations préliminaires d'immigration complétées ayant augmenté de 68 % en France, de 95 % au Brésil et de 349 % au Mexique, ce qui correspond à une augmentation moyenne de 110 %. Les objectifs poursuivis, qui étaient d'accroître la fréquentation du site et la notoriété du Québec, sont donc atteints. En 2011, le Ministère a amorcé la deuxième phase de cette campagne en France et au Brésil.

S'appuyant sur les études de marché réalisées de même que sur son expérience et sa connaissance des bassins d'immigration, le Ministère concentre des efforts dans dix pays de promotion qui sont, outre les trois précédents, la Belgique, la Colombie, la Russie, la Roumanie, l'Ukraine, la Moldavie et la Chine. Les séances d'information sur l'ensemble de ces territoires rejoignent environ 35 000 personnes chaque année.

De surcroît, le Ministère a entrepris en septembre 2010 un projet pilote en vue de déployer une antenne de promotion aux États-Unis. La population visée est d'abord celle des centaines de milliers de personnes étrangères installées dans le Nord-Est américain : en particulier celles qui poursuivent des études universitaires, qui ont un statut de travail temporaire ou qui proviennent de pays francophones.

Programme spécial de parrainage humanitaire pour Haïti

En février 2010, quelques semaines après le séisme qui a frappé Haïti, le gouvernement québécois annonçait la mise en œuvre d'un Programme spécial de parrainage humanitaire qui autorisait l'accueil de 3 000 Haïtiennes et Haïtiens. L'afflux des demandes a vite dépassé les objectifs annoncés, si bien que le Ministère a dû mettre fin au programme le 21 juillet 2010, après avoir reçu 4 361 demandes visant 8 983 personnes. Au 31 décembre 2010, le Ministère avait délivré 3 061 certificats de sélection, nombre porté à 3 694 au 31 mars 2011.

Le Ministère estime que le Québec pourrait accueillir entre 4 000 et 5 000 personnes dans le cadre de ce programme spécial. Le traitement des demandes se poursuivra en 2011. Toutes ces personnes ne sont pas encore au Québec; elles doivent satisfaire aux exigences du gouvernement canadien afin d'obtenir un visa d'entrée au Canada, puis la résidence permanente.

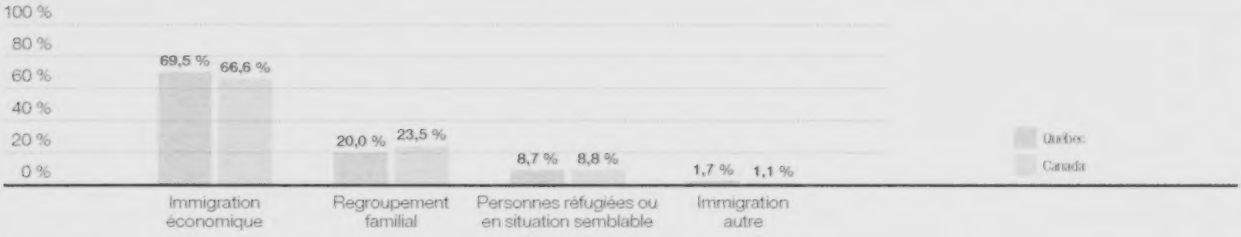
Afin de soutenir les personnes qui se prévalent de ce programme spécial, le Ministère a aussi financé cinq organismes communautaires dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants ainsi que la Ville de Montréal.

QUELQUES CHIFFRES SUR L'IMMIGRATION AU QUÉBEC EN 2010

PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU CANADA SELON LE TERRITOIRE, 2010*

** Données préliminaires pour 2010.*
Source : Citoyenneté et Immigration Canada.

PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU QUÉBEC ET AU CANADA SELON LA CATÉGORIE, 2010*



** Données préliminaires pour 2010.*
Source : Citoyenneté et Immigration Canada et ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC SELON LE GROUPE D'ÂGE, 2010*

** Données préliminaires pour 2010.*
Source : Citoyenneté et Immigration Canada et ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC, 2006 À 2010*

Caractéristique	2006	2007	2008	2009	2010 Nombre	2010 %	2006-2010 Nombre	2006-2010 %
Groupe d'âge								
0-14 ans	8 849	8 994	9 132	9 873	11 342	21,0	48 190	20,2
15-24 ans	6 266	5 783	5 429	5 478	5 574	10,3	28 530	12,0
25-34 ans	15 895	16 669	17 030	18 882	20 545	38,1	89 021	37,3
35-44 ans	9 325	9 486	9 665	10 711	11 463	21,2	50 650	21,2
45-64 ans	3 775	3 678	3 323	3 844	4 195	7,8	18 815	7,9
65 ans et +	571	591	619	700	866	1,6	3 347	1,4
Total	**44 681**	**45 201**	**45 198**	**49 488**	**53 985**	**100,0**	**238 553**	**100,0**
Sexe								
Femmes	22 298	22 630	22 743	24 581	26 665	49,4	118 917	49,8
Hommes	22 383	22 571	22 455	24 907	27 320	50,6	119 636	50,2
Total	**44 681**	**45 201**	**45 198**	**49 488**	**53 985**	**100,0**	**238 553**	**100,0**
Catégorie d'immigration								
Immigration économique	25 975	28 030	29 371	34 512	37 531	69,5	155 419	65,2
Regroupement familial	10 410	9 776	10 494	10 250	10 811	20,0	51 741	21,7
Personnes réfugiées ou en situation semblable	7 104	5 934	4 522	4 057	4 713	8,7	26 330	11,0
Immigration autre	1 192	1 461	811	669	930	1,7	5 063	2,1
Total	**44 681**	**45 201**	**45 198**	**49 488**	**53 985**	**100,0**	**238 553**	**100,0**
Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission								
Français seulement	10 698	10 759	10 590	11 633	14 336	26,6	58 016	24,3
Français et anglais	15 097	16 513	16 707	20 079	20 814	38,6	89 210	37,4
Connaissant le français	25 795	27 272	27 297	31 712	35 150	65,1	147 226	61,7
Anglais seulement	8 793	8 283	8 460	7 976	7 831	14,5	41 343	17,3
Ni français ni anglais	10 093	9 646	9 441	9 800	11 004	20,4	49 984	21,0
Total	**44 681**	**45 201**	**45 198**	**49 488**	**53 985**	**100,0**	**238 553**	**100,0**
Scolarité des personnes immigrantes âgées de 15 ans et +								
0- 6 années	1 182	1 035	964	1 017	1 169	2,7	5 367	2,8
7-11 années	5 825	5 376	4 876	5 023	5 202	12,2	26 302	13,8
12-13 années	5 314	5 352	4 990	5 425	5 493	12,9	26 574	14,0
14-16 années	10 831	11 375	11 465	12 544	13 438	31,5	59 653	31,3
17 années et plus	11 601	12 235	12 686	13 362	14 563	34,2	64 447	33,9
Information non disponible	1 079	834	1 085	2 244	2 778	6,5	8 020	4,2
Total	**35 832**	**36 207**	**36 066**	**39 615**	**42 643**	**100,0**	**190 363**	**100,0**

** Données préliminaires pour 2010.*

Source : Citoyenneté et Immigration Canada et ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

ORIENTATION 2 Objectif 2.2

Augmenter le nombre de travailleuses et travailleurs qualifiés répondant aux besoins prioritaires du marché du travail et accélérer leur arrivée au Québec

Indicateur 2.2.1 Nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement prioritaire lors de l'examen de la demande de certificat de sélection

Cible 2010 : 2 700 personnes
Cible 2011 : 3 000 personnes

Résultats 2010 3 464 personnes

La cible 2010, fixée à 2 700 personnes, a été dépassée de 28,3 %. Au cours de l'année, 3 464 personnes évaluées à l'étape de la sélection avaient un domaine de formation répondant aux besoins prioritaires du marché du travail du Québec, ce qui leur donnait droit au traitement accéléré de leur demande, et 96 % d'entre elles ont été sélectionnées. Ce résultat devance même de 15,5 % la cible prévue pour 2011, fixée à 3 000 personnes.

Le traitement prioritaire des dossiers qui répondent aux besoins pressants du marché du travail a été introduit le 14 octobre 2009. Cette mesure permet d'accélérer l'arrivée de personnes diplômées dans un domaine de formation en demande et, ainsi, de satisfaire plus rapidement aux besoins des entreprises en quête de main-d'œuvre qualifiée.

En pratique, font l'objet de ce traitement prioritaire les personnes qui détiennent un diplôme apparaissant sur la *Liste des domaines de formation privilégiés*. Cette liste, élaborée avec le concours d'Emploi-Québec, présente les domaines de formation qui offrent de bonnes perspectives d'intégration professionnelle au Québec (par exemple, la soudure, les soins infirmiers, la chimie, le génie aérospatial), en tenant compte des difficultés associées à la reconnaissance des acquis, notamment dans les professions et métiers réglementés.

La *Liste des domaines de formation privilégiés 2009* sera mise à jour durant l'année 2011, de manière à y intégrer les plus récentes perspectives professionnelles d'Emploi-Québec.

Toute candidature qui bénéficie d'un traitement prioritaire doit néanmoins satisfaire aux exigences réglementaires et à la grille de sélection du Québec, notamment en matière de connaissances linguistiques.

Indicateur 2.2.2 Délai de traitement des dossiers de ces candidates et candidats

Cible 2010-2011 : Mise en place de mécanismes de reddition de comptes
Cible 2011* : Délai de traitement des dossiers prioritaires réduit de 50 % comparativement au délai de traitement des dossiers réguliers

** La cible a été révisée à la suite de l'entrée en vigueur du traitement prioritaire et elle tient compte des données disponibles pour la mise en place des mécanismes de reddition de comptes.*

Résultats 2010-2011 Démarrage des travaux pour la mise en place de mécanismes de reddition de comptes

Les travaux visant à mesurer le délai de traitement de ces demandes d'immigration n'ont pu être achevés comme il avait été prévu, les marqueurs requis pour le calcul du délai n'étant pas tous disponibles. Les premières données sur les délais de traitement seront présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012*.

Indicateur 2.2.3 Nombre de personnes sélectionnées ayant obtenu dès l'étranger une offre d'emploi après l'affichage de leur candidature dans le volet international de Placement en ligne (PELI)

Cible 2010-2011 : Développement informatique et lancement du projet PELI
Cible 2011 : Première année de recension des résultats du PELI

Résultats 2010-2011 Développement informatique du projet PELI complété

La cible 2010-2011 a été atteinte. Le service Placement en ligne – volet international (PELI), conçu en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, a été lancé le 4 décembre 2010. Ce service s'adresse aux candidates et candidats du Programme des travailleurs qualifiés sélectionnés par le Québec à l'étranger, dont la profession exige minimalement un niveau d'études secondaires ou une formation spécifique à cette profession et qui sont en attente de leur statut de résidence permanente.

Entre le 4 décembre 2010 et le 31 mars 2011, le PELI a publié 1 231 offres d'emploi en provenance de 908 employeurs et enregistré 6 283 candidatures de 3 756 travailleuses et travailleurs qualifiés (source : Emploi-Québec).

Grâce au PELI, les personnes sélectionnées peuvent publier leur candidature, consulter les offres d'emploi et communiquer directement avec les entreprises québécoises. De leur côté, les entreprises québécoises peuvent publier à l'étranger des offres d'emploi, consulter les candidatures affichées dans le site, entrer en contact avec les personnes qui attirent leur attention et amorcer le processus d'embauche. Le Ministère analyse ensuite l'arrimage entre les deux parties selon les critères établis. Si la décision est positive, la demande de visa pour la résidence permanente sera traitée en priorité.

ORIENTATION 2 | **Objectif 2.3**

Hausser de 10 % par année le nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de 15 % par année le nombre de travailleuses et travailleurs temporaires qui s'établissent au Québec à titre permanent

Indicateur 2.3.1 — Nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de travailleuses et travailleurs temporaires ayant déposé une demande de certificat de sélection

Cibles 2010 : Augmentation de 30 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 693 étudiantes et étudiants étrangers
Augmentation de 45 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 467 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés
Cibles 2011 : Augmentation de 40 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 901 étudiantes et étudiants étrangers
Augmentation de 60 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 619 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés

Résultats 2010 — Augmentation de 21,9 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 526 étudiantes et étudiants étrangers
Augmentation de 41,8 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 435 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés

	2007	2008	2009	2010*
Étudiantes et étudiants étrangers	2 072	2 266 (var. + 9,4 %)	2 143 (var. + 3,4 %)	2 526 (var. + 21,9 %)
Travailleuses et travailleurs temporaires	1 012	990 (var. - 2,2 %)	915 (var. - 9,6 %)	1 435 (var. + 41,8 %)

* *Données préliminaires pour 2010.*

En 2010, 2 526 étudiantes et étudiants étrangers ont déposé une demande de certificat de sélection. Il s'agit d'une augmentation de 21,9 % par rapport au niveau de 2007, satisfaisante mais inférieure à la cible de 30 %. Les demandes effectuées par les travailleuses et travailleurs temporaires ont, quant à elles, augmenté de 41,8 % comparativement à celles de 2007, à faible distance de l'objectif qui était de 45 %.

Ces résultats correspondent cependant à une hausse de 18 % (étudiantes et étudiants étrangers) et de 57 % (travailleuses et travailleurs temporaires) par rapport à l'année 2009, un progrès largement attribuable au Programme de l'expérience québécoise (PEQ) inauguré en 2010.

UNE ACTION SOUTENUE

Le PEQ, qui est entré en vigueur le 14 février 2010, vise à retenir en emploi au Québec plus d'étudiantes et étudiants étrangers diplômés au Québec et de travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés en leur offrant un accès simple et rapide à la résidence permanente.

Sous contrat avec le Ministère à cet égard, Montréal International fait la promotion de la résidence permanente, notamment au moyen du PEQ, auprès des travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés. En 2010, l'organisme a ainsi rencontré 860 personnes (source : Montréal International). Les activités de promotion ont mené au dépôt de 753 demandes de certificat de sélection de la part de travailleuses et travailleurs qualifiés.

De plus, la promotion du PEQ a été faite au moyen d'un dépliant distribué dans les établissements d'enseignement et les services gouvernementaux, de même qu'en offrant des séances d'information aux étudiantes et étudiants. Le Ministère a ainsi réuni, en 2010, plus de 2 400 étudiantes et étudiants étrangers en 60 séances d'information, une trentaine dans les universités et une vingtaine dans les cégeps. Le PEQ a aussi été présenté à la *Fête d'accueil des étudiantes et étudiants étrangers* au Palais des congrès de Montréal, où un millier d'entre eux étaient présents.

Du 14 février au 31 décembre 2010, le Ministère a délivré au total 1 895 certificats de sélection dans le cadre du PEQ.

ORIENTATION 2 | **Objectif 2.4**

Accroître de 60 % sur trois ans le volume des investissements générés par les placements des personnes sélectionnées dans le cadre du programme Investisseurs et soutenir l'établissement de ces personnes au Québec

Indicateur 2.4.1 — Taux de croissance des investissements

Cible 2010 : 2 400 placements (960 millions de dollars)
Cible 2011 : La cible est présentée sur une base triennale : 2,8 milliards de dollars au cours de la période 2009-2011, soit une augmentation de plus de 60 % par rapport à la période 2006-2008

Résultats 2010 — 2 300 placements totalisant 920 millions de dollars

	2008	2009	2010
Nombre de placements	1 450	1 800	2 300
Valeur totale des placements	580 M$	720 M$	920 M$

La cible 2010 a été atteinte à 96 %. Les 2 300 placements des personnes sélectionnées par le Québec dans le cadre du programme Investisseurs ont totalisé 920 millions de dollars. Ces fonds ont été placés en fiducie auprès d'Investissement Québec, qui a pu ainsi autoriser une aide financière de 62 millions de dollars à des petites et moyennes entreprises québécoises, soit une augmentation de 29 % par rapport à l'année 2009 (source : Investissement Québec).

Par ailleurs, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi a pu bénéficier, grâce au programme Investisseurs, d'un financement de 4,6 millions de dollars au cours de l'année 2010-2011.

UNE ACTION SOUTENUE

Pour accroître de 60 % les placements engendrés par le programme Investisseurs, conformément à son *Plan stratégique 2008-2011*, le Ministère doit composer avec la concurrence des pays étrangers en adaptant les dispositions de ce programme.

De nouvelles règles, entrées en vigueur le 1er décembre 2010, ont mis à jour les seuils financiers de participation au programme, inchangés depuis juin 2000. L'avoir net exigé est ainsi passé de 800 000 $ à 1 600 000 $ et le placement minimal garanti, de 400 000 $ à 800 000 $. Le partage des revenus issus de ce placement a également été modifié afin qu'une plus grande part soit consacrée à l'aide aux petites et moyennes entreprises ainsi qu'au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (source : Investissement Québec).

Ces changements permettent désormais au gouvernement de mieux soutenir les entreprises du Québec sans augmenter le fardeau fiscal de l'ensemble de la population. En outre, une autre part des revenus de placement associés au programme Investisseurs est investie dans la consolidation et la promotion de l'immigration d'affaires. En 2010, la proportion des revenus de placement du programme affectée à ces activités est passée de 1 % à 5 %.

L'annonce des nouvelles règles, le 26 juin 2010, et le moratoire imposé au programme du gouvernement canadien jusqu'à la date de leur entrée en vigueur, le 1er décembre 2010, ont entraîné un afflux massif de candidatures pour la période précédant les changements. Entre mai et septembre 2010, le Ministère a reçu plus de 6 700 demandes de certificat de sélection dans cette sous-catégorie, une hausse de 233 % par rapport à l'année précédente pour la même période. En conséquence, la réception des demandes de certificat de sélection dans le programme Investisseurs a été suspendue du 13 octobre au 30 novembre 2010, ce qui a eu pour effet de maîtriser la hausse importante des délais de traitement.

Malgré ce moratoire, le nombre de demandes reçues est passé de 4 428 en 2009 à 9 514 en 2010. Au 31 décembre 2010, 11 843 dossiers étaient en traitement, dont 8 380 en attente d'analyse, ce qui équivaut au double du nombre atteint à pareille date en 2009. Des travaux sont en cours pour améliorer le processus de traitement des demandes en rapport avec ce programme.

Indicateur 2.4.2	**Mise en place en 2008 d'un programme d'accueil et d'accompagnement**
Cible 2010-2011 :	Élaboration et implantation du Programme d'accueil et d'accompagnement des immigrants investisseurs Cible 2011-2012 : Analyse des premiers résultats issus du programme
Résultats 2010-2011	Signature d'un contrat de service avec Investissement Québec pour l'offre d'un programme d'accompagnement personnalisé

En octobre 2010, le Ministère a signé un contrat de service avec Investissement Québec pour élaborer et mettre en œuvre un programme d'accueil et d'accompagnement destiné aux personnes sélectionnées dans le cadre du programme Investisseurs et prévoyant des séances personnalisées. L'objectif de ce programme est de mieux faire connaître les avantages de s'établir au Québec et d'accroître la présence d'immigrantes et immigrants investisseurs en sol québécois.

À l'automne 2010, Investissement Québec a offert la première séance d'information personnalisée. Au début de l'année 2011, des encarts publicitaires sur ce programme ont été produits en français, en anglais et en mandarin. Ils sont distribués aux personnes sélectionnées par le Québec et aux intermédiaires financiers qui participent au programme.

Une brochure de prestige et un court métrage sur DVD avaient déjà été produits en 2009, avec le concours d'Investissement Québec, et diffusés auprès des milieux professionnels actifs dans la promotion à l'étranger du programme Investisseurs. Ils sont toujours distribués.

ENJEU 3

LA RÉUSSITE DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES ET DE LEUR INTÉGRATION

ORIENTATION 3

ASSURER LE LEADERSHIP ET LA COHÉRENCE DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE EN MATIÈRE DE FRANCISATION ET D'INTÉGRATION

ORIENTATION 3	Objectif 3.1
	Accroître le degré d'harmonisation de l'offre de service gouvernementale en matière de francisation et d'intégration des personnes immigrantes
Indicateur 3.1.1	Nombre et portée des projets résultant de l'harmonisation des services

A. Offre de service gouvernementale en matière de francisation

Cibles 2010-2011 :	Poursuite du développement d'un guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation Poursuite du développement d'un programme unifié d'aide financière pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées inscrites en francisation à temps complet Approbation de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétences en français* Poursuite de l'élaboration d'un programme cadre de français pour les personnes immigrantes adultes Cible 2011-2012 : 4 projets qui toucheront 100 % des personnes adultes inscrites en francisation au Ministère ainsi qu'au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)
Résultats 2010-2011	Guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation : un dossier d'affaires a été déposé au ministère des Services gouvernementaux Programme unifié d'aide financière : un scénario a été préparé et un échange de données entre le Ministère et le MELS est en cours afin d'en faire la validation *Échelle québécoise des niveaux de compétences en français* : approuvée Programme cadre de français pour personnes immigrantes adultes au Québec : approuvé par les autorités du Ministère

Les cibles 2010-2011 ont été atteintes. La réalisation des quatre principaux projets s'est poursuivie et deux d'entre eux ont été officiellement approuvés par les autorités du Ministère.

L'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français* a été élaborée avec le MELS en 2009-2010 et la version finale a été approuvée en février 2011. Outil de mesure des compétences d'une personne en français langue seconde, l'*Échelle* est utilisée comme point de repère dans l'élaboration d'instruments d'évaluation et de programmes de francisation. Elle sert de référence aux différents milieux de formation qui offrent des services de francisation ainsi qu'aux entreprises ou aux établissements d'enseignement qui cherchent à vérifier les compétences linguistiques des personnes immigrantes, notamment le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et l'Office québécois de la langue française. En se fondant sur les acquis de cette échelle, le Ministère et le MELS ont conçu un programme cadre de français à l'intention des personnes immigrantes adultes au Québec qui sera offert en 2011-2012.

Quant au Guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation, le dossier d'affaires a été soumis au ministère des Services gouvernementaux, pour analyse, et sera ensuite acheminé au Conseil du trésor. C'est après cette étape que le Guichet unifié sera progressivement mis en service, au cours de l'année 2012-2013.

Le projet d'harmonisation des services a pour objectifs de faciliter l'accès aux services gouvernementaux de francisation, de gérer l'aide financière aux élèves et de surveiller les mouvements d'effectifs de clientèle et l'administration des crédits.

Le Programme unifié d'aide financière pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées inscrites à la francisation est toujours en voie d'élaboration, avec le concours du MELS et du MESS. En fin d'année, un échange de données entre le Ministère et le MELS était en cours, afin de préciser le profil des personnes immigrantes qui pourraient en bénéficier. Cet exercice vise notamment à documenter les chevauchements et les transferts de l'effectif des élèves entre les deux réseaux et à en évaluer les coûts.

Le Programme cadre vise à harmoniser le contenu des cours de français offerts aux personnes immigrantes par les établissements d'enseignement et les organismes communautaires mandataires du Ministère, de même que par les commissions scolaires qui, elles, relèvent du MELS. Il est appelé à établir la norme commune au Québec pour l'enseignement du français aux personnes immigrantes adultes scolarisées. Le Programme cadre propose un langage pédagogique commun pour l'enseignement en précisant, pour diverses situations, les connaissances nécessaires à chaque niveau de compétence en français; y sont en outre intégrés des repères socioculturels, les valeurs communes de la société québécoise et des éléments de compétence interculturelle.

B. Offre de service gouvernementale en matière d'intégration

Cibles 2010-2011 :	10 ententes, protocoles et lettres de collaboration interministérielle signés 7 actions concertées en matière d'intégration et en vue du soutien aux entreprises en matière de gestion de la diversité élaborées Cible 2011-2012 : Un continuum de services offerts par les ministères et organismes partenaires en matière d'intégration des personnes immigrantes qui se concrétise par au moins 3 programmes gérés en ce sens
Résultats 2010-2011	12 ententes, protocoles et lettres de collaboration interministérielle signés 7 actions concertées en matière d'intégration et en vue du soutien aux entreprises en matière de gestion de la diversité élaborées

La cible 2010-2011 a été dépassée. Ces ententes, protocoles et lettres de collaboration interministérielle poursuivent l'objectif d'améliorer l'offre de service gouvernementale destinée aux personnes immigrantes et aux entreprises :

- L'entente avec le MESS, signée le 16 septembre 2010, relativement au service de Placement en ligne – volet international.
- L'entente avec la Commission des normes du travail, signée le 5 mai 2010, qui vise l'échange d'information sur les employeurs ayant recours à des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires et qui permet à la Commission d'intervenir pour effectuer, selon le cas, des activités de prévention, de vérification ou de surveillance, en application de la Loi sur les normes de travail.
- Le protocole d'entente avec Emploi-Québec et Immigrants Investisseurs inc., filiale d'Investissement Québec, signé le 18 mai 2010, relatif à la gestion du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.
- L'entente de partenariat avec le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, le Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes, le Conseil des arts et des lettres du Québec, la Conférence régionale des élus de Montréal et le Conseil des arts du Canada, signée le 11 janvier 2011, qui porte sur le renouvellement du Fonds Montréal immigration et minorités visibles pour les arts et les lettres.
- 8 autres protocoles d'entente signés avec les ordres professionnels, en collaboration avec le MESS, pour la mise en œuvre du projet *Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger* (voir l'indicateur 5.2.3).

Quant aux actions de concertation en matière d'intégration et de soutien aux entreprises dans la gestion de la diversité, voir l'orientation 5.

ORIENTATION 3	Objectif 3.2
	Mesurer le niveau d'intégration socioéconomique et linguistique des personnes immigrantes
Indicateur 3.2.1	Élaboration et mise en place d'un cadre interministériel de suivi des résultats de l'action gouvernementale
Cibles 2010-2011 :	3 ententes signées 3 rapports de reddition de comptes déposés Cible 2011-2012 : Suivi annuel et ajustements au cadre interministériel élaboré en 2008-2009, en fonction des résultats observés
Résultats 2010-2011	3 ententes signées 3 rapports de reddition de comptes déposés

Les cibles 2010-2011 ont été atteintes. En novembre 2007, le gouvernement a annoncé que l'ensemble des fonds gouvernementaux destinés à la francisation et à l'intégration des personnes immigrantes seraient désormais versés au Ministère afin de créer les conditions nécessaires pour obtenir une plus grande transparence et d'assurer une meilleure reddition de comptes en la matière. Pour donner suite à cette volonté gouvernementale, le Ministère a signé des ententes avec trois autres ministères : Éducation, Loisir et Sport, Emploi et Solidarité sociale, Santé et Services sociaux.

Il a été décidé, en collaboration avec les ministères concernés, que le Ministère rendrait compte, pour chaque entente, de la répartition des fonds transférés, des services offerts et des clientèles jointes.

Les dépenses de chacun des ministères concernés quant aux services couverts par l'entente sont présentées dans la section *Gestion des ressources* de ce rapport. Les tableaux qui suivent rendent compte des services offerts et du nombre de participantes et participants.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Le tableau suivant présente les services financés en 2010-2011 pour la francisation offerte par les commissions scolaires et les formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels données par les cégeps.

Services financés	Effectif réel 2008-2009	Effectif réel 2009-2010	Effectif réel 2010-2011
Services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration)	Classes d'accueil		
	13 472 élèves (51,8 % femmes) (48,2 % hommes)	14 134 élèves (47,6 % femmes) (52,4 % hommes)	14 225 élèves (49,5 % femmes) (50,5 % hommes)
	Services et activités d'intégration		
	59 177 élèves	61 873 élèves	55 251* élèves
Services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.)	35 245 inscriptions (57,4 % femmes) (42,6 % hommes)	35 540 inscriptions (57,7 % femmes) (42,3 % hommes)	26 057 inscriptions (58,7 % femmes) (41,3 % hommes)
Formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels (soins infirmiers, technologies médicales, inhalothérapie, hygiène dentaire)	n. d. Les données statistiques sont actuellement réparties entre plusieurs systèmes informatiques et un travail de mise en commun est en cours.	n. d. Le travail de mise en commun se poursuit.	n. d. Le travail de mise en commun se poursuit.

** La méthode de calcul a été raffinée afin de tenir compte d'un délai réel de cinq ans avant la fin de l'année scolaire 2009-2010, ce qui a eu pour effet de réduire le nombre d'élèves pris en compte pour 2009-2010.*

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le tableau suivant présente les services financés en 2010-2011 quant à l'intégration des personnes immigrantes ainsi que le nombre de participations.

Mesures et services financés	Nombre de participations Nombre d'adultes distincts* 2008-2009	Nombre de participations Nombre d'adultes distincts* 2009-2010	Nombre de participations Nombre d'adultes distincts* 2010-2011
Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé Orientation professionnelle Formation (y inclus la francisation) Aide à la recherche active d'emploi Préparation à l'emploi Expériences en milieu de travail Subventions salariales pour favoriser l'embauche Supplément de retour au travail Soutien au travail autonome Information sur le marché du travail Services de placement	25 641 participations 15 319 adultes distincts (49,2 % femmes) (50,8 % hommes)	32 616 participations 19 117 adultes distincts (49,3 % femmes) (50,7 % hommes)	33 066 participations 19 871 adultes distincts (49,0 % femmes) (51,0 % hommes)

** Un adulte distinct, femme ou homme, peut participer à plus d'une mesure ou plus d'un service.*
Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le tableau suivant présente les services financés en 2010-2011 quant à la santé préventive, aux services sociaux et à l'aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile et quant aux services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle et aux personnes immigrantes.

Services financés	Clientèle 2008-2009	Clientèle 2009-2010	Clientèle 2010-2011
Services de santé préventifs et de soins de première ligne et services sociaux offerts aux demandeuses et demandeurs d'asile (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile)	13 373 personnes (services sociaux) 1 799 personnes (services de santé)	9 878 personnes (services sociaux) 1 333 personnes (services de santé)	6 052 personnes (services sociaux) 784 personnes (services de santé)
Aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile pour l'hébergement et pour le soutien au budget familial (SBF) des familles de trois enfants et plus (vêtements, transport, frais médicaux, médicaments, etc., jusqu'à l'obtention du premier chèque d'aide de dernier recours)	Hébergement 11 587 personnes 147 483 nuitées Nombre moyen de familles recevant du SBF/mois 484 familles	Hébergement 3 521 personnes 44 714 nuitées Nombre moyen de familles recevant du SBF/mois 594 familles	Hébergement 1 146 personnes 15 758 nuitées Nombre moyen de familles recevant du SBF/mois 502 familles
Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes des communautés culturelles offerts par des organismes communautaires à Montréal	28 organismes communautaires	31 organismes communautaires	30 organismes communautaires

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

La variation dans le nombre de personnes jointes s'explique par la diminution importante du nombre de demandeuses et demandeurs d'asile au Québec, particulièrement après que le gouvernement canadien eut décidé, en juillet 2009, d'imposer un visa aux ressortissantes et ressortissants mexicains.

ORIENTATION 4

ENRICHIR L'OFFRE DE SERVICE DE FRANCISATION ET EN ACCROÎTRE LA PORTÉE AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES

ORIENTATION 4 | Objectif 4.1

Accroître de 5 % par année le nombre de personnes immigrantes utilisant les services gouvernementaux de francisation

Indicateur 4.1.1 — Taux d'augmentation du nombre de personnes immigrantes jointes par les services gouvernementaux de francisation, par catégorie

Cible 2010-2011 : Augmentation de 15 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 20 992 personnes immigrantes jointes par le Ministère*

Cible 2011-2012 : Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 21 905 personnes immigrantes jointes par le Ministère*

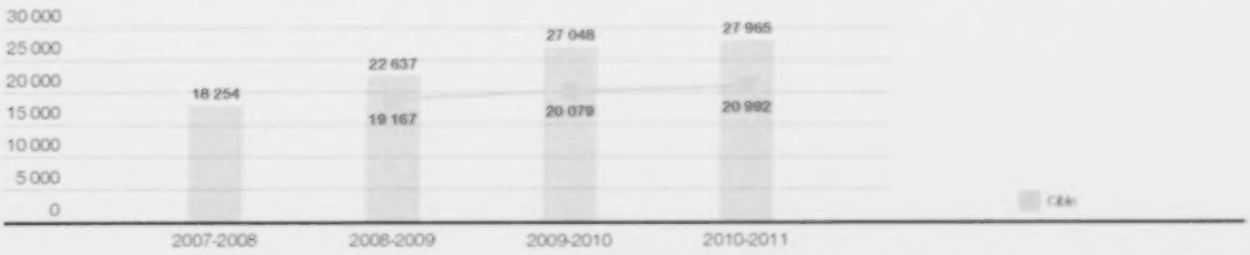
Résultats 2010-2011 — Augmentation de 53,2 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 27 965 personnes immigrantes

	2007-2008	2008-2009	2009-2010**	2010-2011
Personnes immigrantes	18 254	22 637	27 048 (60,1 % femmes) (39,9 % hommes)	27 965 (60,6 % femmes) (39,4 % hommes)

** La cible est calculée en fonction des résultats ministériels de 2007-2008 uniquement pour les services de francisation du Ministère. C'est avec l'arrivée en service du Guichet unifié d'accès des services gouvernementaux de francisation que l'ensemble des services gouvernementaux pourra être mesuré.*

*** Les données de 2009-2010 ont été révisées à la suite d'une mise à jour des banques de données ministérielles.*

NOMBRE DE PERSONNES JOINTES PAR LES SERVICES DE FRANCISATION DU MINISTÈRE, 2007-2008 À 2010-2011



La cible 2010-2011 a été largement dépassée. Comparativement à 2007-2008, les services de francisation ont connu une importante hausse de fréquentation. La consolidation des mesures de francisation, la diversification de l'offre de service et l'augmentation de la fréquence des cours expliquent cette croissance.

À elle seule, la clientèle de la francisation en ligne (FEL) s'est accrue de 10,1 % par rapport à l'année 2009-2010, le nombre d'élèves étant passé de 4 146 à 4 563 : de ce nombre, 2 945 personnes ont suivi le cours de français en ligne à partir de l'étranger, dans 73 pays, et les 1 618 autres l'ont suivi au Québec.

NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS, PAR PROGRAMME, 2008-2009 À 2010-2011

Programme	2008-2009	2009-2010**	2010-2011
Cours à temps complet	10 330	12 264	13 230 (61,4 % femmes) (38,6 % hommes)
Cours à temps partiel	12 770	13 224	13 073 (63,0 % femmes) (37,0 % hommes)
Cours de français en ligne	2 012	4 146	4 563 (50,1 % femmes) (49,9 % hommes)
Total (personnes distinctes)*	**22 637**	**27 048**	**27 965** **(60,6 % femmes)** **(39,4 % hommes)**

* *Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à plus d'un type de cours.*
** *Les données de 2009-2010 ont été révisées à la suite d'une mise à jour des banques de données ministérielles.*

NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES AUX COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET, PAR CATÉGORIE D'IMMIGRATION*, 2008-2009 À 2010-2011

Catégorie d'immigration	2008-2009	2009-2010**	2010-2011
Immigration économique	5 857	7 078	7 893
Regroupement familial	2 149	2 624	2 804
Personnes réfugiées ou en situation semblable	2 264	2 491	2 465
Immigration autre	60	71	68
Total	**10 330**	**12 264**	**13 230**

* *Les données par catégorie d'immigration ne sont pas disponibles pour les cours à temps partiel. L'effectif du cours de français en ligne étant majoritairement à l'étranger, il ne fait partie d'aucune catégorie.*
** *Les données de 2009-2010 ont été révisées à la suite d'une mise à jour des banques de données ministérielles.*

NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES AUX COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET, PAR CATÉGORIE D'IMMIGRATION, 2008-2009 À 2010-2011

La hausse de l'effectif à temps complet est principalement due à l'augmentation du nombre d'élèves, femmes et hommes, issus de l'immigration économique, qui atteint près de 35 % depuis deux ans. La connaissance de la langue française demeure un élément essentiel à une intégration réussie au marché du travail et à la société québécoise.

UNE ACTION SOUTENUE

L'année 2010-2011 a permis au Ministère d'achever les travaux préparatoires au Guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation. L'architecture d'affaires sera réalisée en 2011-2012 et la mise en œuvre du guichet suivra en 2012-2013. Le Guichet unifié représente une amélioration importante du service aux usagers et permettra une meilleure reddition de comptes des services gouvernementaux de francisation.

ORIENTATION 4 | **Objectif 4.2**

Diversifier l'offre de service du Ministère afin de répondre à la variété des besoins

Indicateur 4.2.1 — Nombre de nouveaux services

Cible 2010-2011 : 2 nouveaux services
Cible 2008-2012 : 8 nouveaux services

Résultats 2010-2011 — 2 nouveaux services :
- Cours spécialisé dans le domaine du génie
- Matériel pédagogique pour le programme de français pour personnes immigrantes peu scolarisées et peu alphabétisées

La cible 2010-2011 a été atteinte. Les deux nouveaux services ont démarré durant l'année.

Le cours spécialisé dans le domaine du génie est passé de la phase d'expérimentation à la phase d'implantation. Il est offert à toute personne immigrante admissible aux services de francisation, formée à l'étranger et en démarche d'adhésion à l'Ordre des ingénieurs du Québec.

Le Ministère offre deux programmes d'études : l'un d'eux s'adresse aux personnes scolarisées et l'autre est une adaptation du programme pour les personnes peu scolarisées et peu alphabétisées, c'est-à-dire ayant huit ans ou moins de scolarité.

En 2010-2011, le Ministère a conçu un nouveau matériel pédagogique pour les cours qui s'adressent aux personnes peu scolarisées et peu alphabétisées afin de mieux soutenir leur apprentissage du français.

Le matériel pédagogique *Digne d'attention* a été produit pour les quatre cours du programme adapté. Il comporte un guide pédagogique, quatre cahiers d'activités et quatre CD qui reprennent les activités des cahiers. Il est accessible en ligne pour le personnel enseignant dans le site intranet du Ministère.

UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère se tient informé des attentes et de la satisfaction des élèves. Ainsi, en 2010-2011, un questionnaire sur l'appréciation de la qualité de la formation a été expérimenté auprès de certains groupes du programme d'études pour les personnes scolarisées. Les résultats de satisfaction globale pour le cours de français en ligne se trouvent à la fin du chapitre sur les résultats liés à la *Déclaration de services à la clientèle*. Le Ministère diffusera progressivement ce questionnaire dans l'ensemble de ses cours.

Indicateur 4.2.2 — Nombre de personnes jointes par chaque nouveau service

Cibles 2010-2011 : 50 personnes immigrantes pour le nouveau cours spécialisé dans le domaine du génie
1 000 personnes immigrantes peu scolarisées et peu alphabétisées pour les cours à temps complet où le nouveau matériel pédagogique a été introduit
Cible 2011-2012 : 50 à 1 500 personnes immigrantes minimum pour chaque nouveau service offert, selon la nature du service

Résultats 2010-2011

Service	Nombre de personnes jointes
Nouveau cours spécialisé dans le domaine du génie	119
Nouveau matériel pédagogique pour les cours à temps complet pour personnes peu scolarisées et peu alphabétisées	1 975

Les cibles 2010-2011 pour ces deux nouveaux services ont été dépassées. Ainsi, 1 975 personnes immigrantes ont participé à un cours de français pour personnes peu scolarisées et peu alphabétisées et ont pu bénéficier du nouveau matériel pédagogique *Digne d'attention*.

ORIENTATION 4 | **Objectif 4.3**

Favoriser la maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés

Indicateur 4.3.1 — Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont suivi des cours spécialisés

Cible 2010-2011 : 14 % de la clientèle du temps complet et du temps partiel, excluant celle du cours de français en ligne, inscrite à des cours spécialisés de niveau plus avancé

Cible 2011-2012 : 15 % de la clientèle du temps complet et du temps partiel, excluant celle du cours de français en ligne, inscrite à des cours spécialisés de niveau plus avancé

Résultats 2010-2011 — 8,9 % de la clientèle du temps complet et du temps partiel inscrite à des cours spécialisés de niveau plus avancé, soit 2 144 personnes

Cours de niveau plus avancé		2007-2008	2008-2009	2009-2010*	2010-2011
À temps partiel	Français écrit	1 437	1 346	689	1 035
	Communication orale	435	402	422	392
	Affaires, finances et administration	1	17	32	–
	Santé et services sociaux	175	217	281	367
	Ingénierie, sciences et industrie	–	10	91	119
	Total personnes distinctes temps partiel**	**1 990**	**1 912**	**1 491 (40,4 % hommes) (59,6 % femmes)**	**1 862 (39,6 % hommes) (60,4 % femmes)**
À temps complet	Français écrit	s. o.	920	2 298	313
	Communication orale	s. o.	66	196	40
	Total personnes distinctes temps complet**	**s. o.**	**960**	**2 477 (37,0 % hommes) (63,0 % femmes)**	**353 (40,8 % hommes) (59,2 % femmes)**
Total personnes distinctes**			**2 835**	**3 751 (38,2 % hommes) (61,8 % femmes)**	**2 144 (39,7 % hommes) (60,3 % femmes)**

* *Les données de 2009-2010 ont été révisées à la suite d'une mise à jour des banques de données ministérielles.*

** *Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à plus d'un type de cours.*

La cible 2010-2011 n'a pas été atteinte. Ce résultat s'explique notamment du fait que les cours spécialisés à temps complet de français écrit et de communication orale ont été offerts dans la formule à temps partiel en 2010-2011.

Toutefois, l'inscription aux cours spécialisés à temps partiel de niveau plus avancé a augmenté de 24,9 % en 2010-2011, par rapport à l'année précédente.

UNE ACTION SOUTENUE

L'élaboration de cours spécialisés dans les domaines professionnels se poursuit en collaboration avec des partenaires du marché du travail. Ainsi, le cours spécialisé dans les domaines du droit des affaires et de l'administration est en préparation et sera offert en 2011-2012.

L'élaboration d'un cours de français en ligne de niveau plus avancé a commencé en janvier 2011. Le cours sera accompagné de modules en ligne spécialisés dans les domaines de la santé, du génie ainsi que du droit des affaires et de l'administration. Le cours et les modules seront offerts progressivement à compter de 2011-2012.

Indicateur 4.3.2	Volume et proportion de la clientèle ayant réussi un examen de niveau plus avancé
Cible 2010-2011 :	Ajout d'indicateurs spécifiques pour des professions à l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français* Cible 2011-2012 : 70 % des personnes ayant suivi des cours de niveau plus avancé réussissent un examen de niveau équivalent
Résultats 2010-2011	Indicateurs pour 16 fonctions de travail choisies parmi les spécialités les plus en demande ajoutés

La cible 2010-2011 a été atteinte. Les autorités du Ministère ont approuvé l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français* le 14 février 2011. Y ont été inclus des indicateurs spécifiques de 16 fonctions de travail choisies parmi les spécialités les plus en demande (selon le *Guide des procédures d'immigration*). En 2011-2012, une consultation sera menée auprès des spécialistes de ces métiers, technologies et professions afin de valider la pertinence des indicateurs choisis pour l'intégration professionnelle des personnes immigrantes. L'exercice permettra de déterminer les niveaux de compétence nécessaires à cette intégration.

La mise au point d'un test de positionnement basé sur l'*Échelle québécoise*, aux fins de classement dans les cours, a débuté au mois de février 2011. Le test sera prêt en 2011-2012.

Les épreuves de fin de cours (y compris les cours de français écrit et de français oral avancé) seront élaborées en 2011-2012. Les travaux préparatoires fourniront la matière d'un test standardisé de reconnaissance des compétences en français des personnes immigrantes. Ce test indiquera les niveaux atteints sur l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français*.

ORIENTATION 5

ACCROÎTRE LE SOUTIEN AUX PERSONNES IMMIGRANTES DANS LEURS DÉMARCHES D'INTÉGRATION

Implantée en 2005, l'approche d'accompagnement personnalisé consiste à offrir une aide de durée ou d'intensité variable, adaptée aux besoins particuliers de la personne immigrante et à la diriger vers les ressources appropriées. Elle vise à aider la personne nouvellement arrivée à devenir autonome en l'associant de façon active, depuis l'étranger, à la détermination de ses besoins et de ses objectifs.

Dans un premier temps, le Ministère met à la disposition des candidates et candidats à l'immigration et des personnes nouvellement arrivées un outil d'accompagnement, *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*, afin de les soutenir et de les rendre autonomes dans leurs démarches d'intégration. Diffusé en version électronique en français, en anglais et en espagnol dans le site Internet du Ministère, le guide est aussi distribué en version papier en français dans tous les points de service du Ministère, au Québec et à l'étranger.

Dans un deuxième temps, pour les personnes immigrantes qui ont besoin d'une aide additionnelle, le Ministère et les organismes communautaires partenaires offrent des services d'accueil et d'aide à l'installation ainsi que des services d'accompagnement personnalisé. De plus, Emploi-Québec apporte son soutien pour faciliter leur insertion professionnelle.

Les données présentées à l'objectif 3.2 font état de la contribution complémentaire des autres ministères à l'accueil et à l'accompagnement des personnes nouvellement arrivées.

Services aux entreprises

Le Ministère a poursuivi la mise en place d'une offre de service intégrée aux entreprises pour lesquelles l'immigration constitue un élément de réponse à leurs besoins de main-d'œuvre. Il s'agit d'une action menée en collaboration avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). L'offre de service inclut également un soutien aux entreprises dans la gestion de la diversité. Les actions réalisées en 2010-2011 dans ce dossier sont les suivantes :

- En novembre 2010, a été signée l'Entente entre le Québec et la France relative à la mobilité professionnelle et à l'intégration des migrants. Ses dispositions tendent à favoriser la mobilité des personnes et l'intégration professionnelle des travailleuses et travailleurs migrants dans le contexte du nouvel espace économique. Le Québec et la France ont ainsi convenu de coopérer afin de faciliter l'entrée, le séjour et l'obtention d'une autorisation de travail sur leur territoire respectif. Cette entente porte également sur l'accès à l'emploi, sur les dispositifs d'accueil et d'intégration, ainsi que sur les modalités de recherche d'emploi. La signature de cette entente découle des travaux du Groupe de travail franco-québécois sur les flux migratoires et l'intégration des migrants. Son mandat est de faciliter les échanges d'information, le partage des bonnes pratiques et la mise en œuvre d'actions concrètes de coopération entre la France et le Québec dans le domaine des mouvements migratoires et de l'intégration.

- L'Entente France-Québec en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles a été signée en octobre 2008. Par cette entente, la France et le Québec ont notamment convenu d'une procédure commune de reconnaissance des qualifications professionnelles visant à faciliter, sur les deux territoires, l'obtention d'une aptitude légale d'exercer une profession ou un métier réglementé. Le Ministère a le mandat d'informer les personnes immigrantes à ce sujet. Une section du site Internet du Ministère porte sur l'entente et sur les arrangements de reconnaissance mutuelle (ARM) signés en vertu de cette entente. Les candidates et candidats y trouvent notamment de l'information sur le cheminement à suivre pour se prévaloir des dispositions des ARM.
- La troisième mission de recrutement *Journées Québec* a été organisée en France en juin 2010. Près de 2 400 candidates et candidats se sont inscrits à cette mission à laquelle participaient 21 entreprises. Plusieurs entreprises québécoises participantes ont ainsi pu embaucher des travailleuses et travailleurs qui sont venus s'établir au Québec avec des membres de leur famille. Une quatrième mission aura lieu en mai 2011.
- Les travaux concernant la mise en place du service Placement en ligne – volet international ont été complétés en décembre 2010, en collaboration avec Emploi-Québec.
- Les sites Internet du Ministère ainsi que ceux du MESS et du MDEIE ont fait l'objet de travaux au regard de la gestion de la diversité.
- Les outils conçus en collaboration avec ces deux ministères, offerts en ligne depuis mars 2011, comprennent :
  - La trousse *Diversité +* qui présente des outils et l'ensemble des programmes et services destinés aux entreprises;
  - Un cadre de référence en matière de gestion de la diversité ethnoculturelle en entreprise;
  - Un recueil synthèse des programmes et services offerts aux entreprises.
- De plus, un dossier sur la gestion de la diversité et un répertoire de consultantes et consultants élaborés, en collaboration avec le Ministère, ont été mis en ligne dans le site de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés.
- Le projet *Intégration en emploi des personnes référées par un ordre professionnel* se poursuit. Il vise à offrir une expérience de travail aux personnes formées à l'étranger souhaitant exercer une profession régie par un ordre professionnel au Québec (voir l'indicateur 5.2.3).
- Le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi est offert en collaboration avec Emploi-Québec et Investissement Québec aux entreprises québécoises. Il vise à soutenir le recrutement et l'intégration au marché du travail de personnes qui vivent leur première expérience de travail nord-américaine dans leur domaine de compétence (voir l'indicateur 1.3.1).
- Les travaux menés avec le MESS en vue de concevoir et de mettre en place un dispositif des services intégrés aux entreprises se poursuivent. Ce dispositif a pour but d'appuyer l'intégration des personnes immigrantes en milieu de travail, au moyen d'une analyse et de stratégies qui favorisent l'ouverture et la participation des employeurs à la gestion de la diversité. Le Ministère travaille à deux axes d'intervention :
  - Soutenir les entreprises qui éprouvent des difficultés de recrutement et qui choisissent de recourir à la main-d'œuvre issue de l'immigration;
  - Adapter et utiliser les outils et les services des deux ministères à des fins d'accueil, d'embauche et de fidélisation du personnel immigrant et de soutien aux entreprises dans la gestion de la diversité.

ORIENTATION 5 **Objectif 5.1**

Augmenter de 10 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accueil et de 5 % le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accompagnement

Les indicateurs 5.1.1 et 5.1.2 font état de l'offre de service du Ministère en matière d'accueil et d'accompagnement. Les cibles de ces indicateurs tiennent compte du fait que l'offre de service est destinée aux personnes immigrantes adultes dont plusieurs ne font pas appel à ces services pour diverses raisons, par exemple parce qu'elles s'estiment suffisamment informées, parce qu'elles travaillent ou parce qu'elles ont été sélectionnées sur place après avoir séjourné au Québec notamment à titre de travailleuse ou travailleur temporaire ou à titre d'étudiante ou étudiant étranger. Ces cibles tiennent compte également des services d'accompagnement offerts essentiellement à la même clientèle par les partenaires communautaires financés en vertu du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (voir l'indicateur 5.1.3).

Indicateur 5.1.1 Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accueil offert par le Ministère

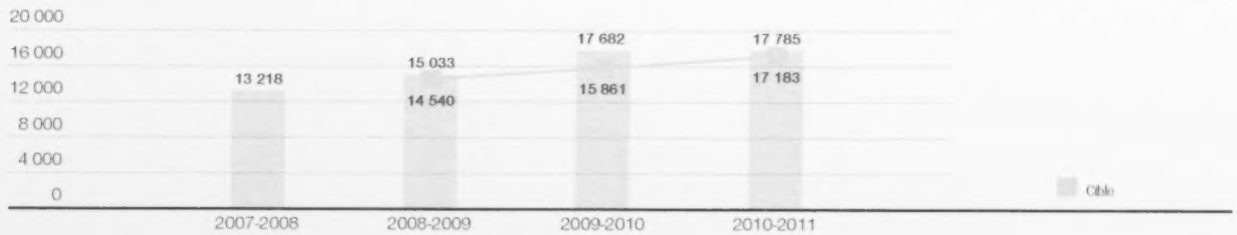
Cible 2010-2011 : Augmentation de 30 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 17 183 personnes accueillies par le Ministère
Cible 2011-2012 : Augmentation de 40 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 18 505 personnes accueillies par le Ministère

Résultats 2010-2011 Augmentation de 34,6 % par rapport à 2007-2008, soit 17 785 personnes accueillies par le Ministère

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Personnes accueillies par le Ministère	13 218 (var. + 6,3 %)	15 033 (var. + 13,7 %*)	17 682 (var. + 33,8 %*) (54,0 % hommes) (46,0 % femmes)	17 785 (var. + 34,6 %*) (54,5 % hommes) (45,5 % femmes)
Proportion par rapport à l'ensemble des personnes admises de 18 ans et plus**	37,7 % (35 017)	43,4 % (34 644)	44,9 % (39 401)	43,7 % (40 733***)

* *Par rapport à 2007-2008.*
** *Personnes âgées de 18 ans et plus admises entre le 1er avril et le 31 mars.*
*** *Données préliminaires pour 2010-2011.*

NOMBRE DE PERSONNES NOUVELLEMENT ARRIVÉES ACCUEILLIES PAR LE MINISTÈRE, 2007-2008 À 2010-2011



La cible d'augmentation de 30 % par rapport à 2007-2008 a été dépassée de 4,6 points de pourcentage pour l'année 2010-2011, ce qui correspond à 602 personnes de plus qui ont été accueillies par rapport à la cible prévue de 17 183. Les résultats représentent une hausse de 0,6 % par rapport à l'année 2009-2010.

Lorsqu'elles sont accueillies par le Ministère, les personnes obtiennent, sous forme d'une entrevue individuelle pour les non-francophones ou d'une séance de groupe pour les personnes connaissant le français, des renseignements sur divers sujets utiles à leurs premières démarches d'installation au Québec. Les sujets abordés portent, entre autres, sur les services publics, la recherche d'un logement, les démarches à entreprendre pour obtenir les documents officiels (carte d'assurance maladie, numéro d'assurance sociale, permis de conduire) les formalités d'inscription dans les établissements d'enseignement et les services de garde ainsi que les services offerts par le Ministère, par les organismes communautaires partenaires ou par d'autres organismes.

NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES PAR LE MINISTÈRE, PAR TERRITOIRE, 2007-2008 À 2010-2011

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Île de Montréal	10 101	10 571	13 034	12 672
Entrevue individuelle	5 361	5 345	6 148	6 065
Séance de groupe	4 740	5 226	6 886	6 607
Hors île de Montréal	3 117	4 462	4 648	5 113
Total	**13 218**	**15 033**	**17 682**	**17 785**

Il est important de souligner qu'en plus des personnes accueillies en entrevue et en séance de groupe, 35 633 personnes se destinant, pour la plupart, à s'établir au Québec de façon permanente ou temporaire ont été accueillies par le service d'accueil du gouvernement du Québec à l'aéroport de Montréal; ce nombre comprend également les personnes réfugiées[1].

Indicateur 5.1.2 — Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accompagnement offert par le Ministère

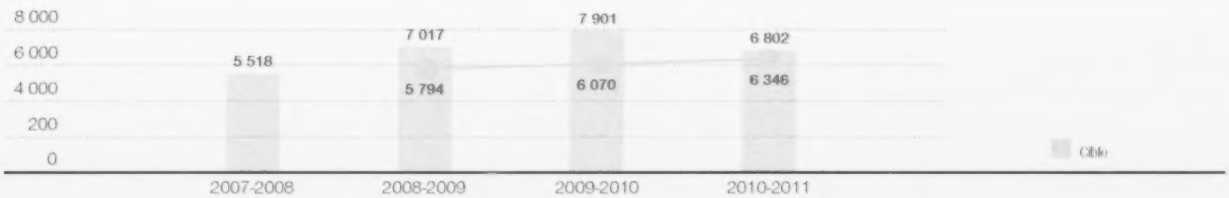
Cible 2010-2011 : Augmentation de 15 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 6 346 personnes accompagnées par le Ministère
Cible 2011-2012 : Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 6 622 personnes accompagnées par le Ministère

Résultats 2010-2011 Augmentation de 23,3 % par rapport à 2007-2008, soit 6 802 personnes accompagnées par le Ministère

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Personnes accompagnées par le Ministère	5 518	7 017 (var. + 27,2 %*)	7 901 (var. + 43,2 %*) (55,0 % hommes) (45,0 % femmes)	6 802 (var. + 23,3 %*) (56,2 % hommes) (43,8 % femmes)
Proportion par rapport à l'ensemble des personnes admises de 18 ans et plus**	15,8 % (35 017)	20,3 % (34 644)	20,1 % (39 401)	16,7 % (40 733***)

* *Par rapport à 2007-2008.*
** *Personnes âgées de 18 ans et plus admises entre le 1er avril et le 31 mars.*
*** *Données préliminaires pour 2010-2011.*

NOMBRE DE PERSONNES NOUVELLEMENT ARRIVÉES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT PAR LE MINISTÈRE, 2007-2008 À 2010-2011



La cible d'augmentation de 15 % par rapport à 2007-2008 a été dépassée par plus de 8 points de pourcentage pour l'année 2010-2011, ce qui correspond à 456 personnes de plus qui ont été accompagnées par rapport à la cible prévue de 6 346 personnes.

Les services d'accompagnement sont personnalisés et offrent à l'adulte un suivi, selon ses besoins, pour l'aider tout au long de son parcours d'intégration. Ainsi, entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011, le personnel d'accompagnement du Ministère a réalisé 9 533 rencontres et suivis, en personne, par téléphone ou par courriel. Le nombre moyen de consultations par personne a été de 1,4 consultation, en légère baisse par rapport à 2009-2010. Des 6 802 personnes accompagnées, 5 323 étaient établies sur l'île de Montréal.

Ces statistiques ne comprennent pas les 7 352 personnes qui ont assisté, en 2010-2011, aux sessions de formation *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec* (6 942 personnes) et *Réalités socioéconomiques* (410 personnes). L'intérêt pour ces formations a été confirmé par la très grande satisfaction manifestée dans les évaluations, tant à propos de la forme que du contenu. La formation offerte à Montréal depuis mai 2009 a été implantée dans trois autres régions à compter de novembre 2010 (Montérégie, Capitale-Nationale et Laval) et le sera dans deux autres régions (Outaouais et Estrie) à compter d'avril 2011.

Le service spécialisé d'accompagnement assuré par les ressources externes d'Emploi-Québec a permis d'accompagner 1 989 nouvelles personnes du 1er juillet 2009 au 30 juin 2010. De ce nombre, 39,8 % sont des femmes et 48,2 % proviennent du Maghreb, une clientèle prioritaire. Par ailleurs, 1 038 personnes ayant terminé leur participation au programme d'accompagnement au cours de cette période, étaient en emploi (source : Emploi-Québec, Direction régionale de Montréal).

1. De ce nombre, 292 personnes n'avaient pas clairement démontré leur intention de s'établir au Québec, étant soit en transit, soit dans une autre situation.

Services d'intégration en ligne

L'orientation 6 du *Plan stratégique 2008-2012* précise que l'accroissement de la performance du Ministère est basé notamment sur les technologies de l'information. Les services d'intégration en ligne (SIEL) sont à cet égard conformes aux orientations ministérielles et gouvernementales (Gouvernement en ligne) et aux principes de développement durable.

Les SIEL proposent de nouveaux modes d'intervention pour accélérer le processus d'intégration de la clientèle. Il s'agit d'offrir aux candidates et candidats à l'immigration qui détiennent un certificat de sélection du Québec et aux personnes immigrantes des régions, où les services sont peu disponibles, des contenus d'intégration en ligne accessibles en mode d'autoformation et combinés à un plan d'action personnalisé que la personne remplit pour structurer sa démarche d'intégration. Dans la formule avec accompagnement personnalisé, des entrevues virtuelles avec une agente ou un agent en ligne sont aussi offertes dans le site du Ministère.

Deux projets pilotes ont été réalisés en 2010-2011 avec 730 personnes (61,8 % d'hommes et 38,2 % de femmes). Les résultats sont très positifs. Le tableau suivant illustre le nombre de personnes participantes, à l'étranger et au Québec, selon la formule choisie.

NOMBRE DE PERSONNES PARTICIPANTES AUX PROJETS PILOTES, 2010-2011

	À l'étranger	Au Québec	Total
Personnes participantes avec accompagnement	372	8	**380**
Personnes participantes en autoformation	314	36	**350**
Total	**686**	**44**	**730**

Indicateur 5.1.3 Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées[3] accompagnées au Québec par les organismes communautaires partenaires

Cible 2010-2011 : Production des premières données de référence
Cible 2011-2012 : Augmentation de 5 % par année par rapport aux résultats de 2010-2011

Résultats 2010-2011 31 053[3] personnes distinctes (premières données de référence au moyen de l'outil de gestion)

La cible 2010-2011 a été atteinte, les premières données de référence ayant été produites. L'outil de gestion qui mesure les services réalisés dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) ayant été implanté en juillet 2009, les organismes ont bénéficié d'une période de neuf mois pour se familiariser avec lui avant de produire les données utilisées dans le présent rapport. Même si des améliorations peuvent encore être apportées au processus de saisie, les données produites pour la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011 témoignent, dans l'ensemble, d'une bonne maîtrise de l'outil de gestion du PANA. Elles peuvent donc constituer une période de référence.

Le nombre de personnes distinctes qui ont fréquenté les organismes pour un service d'accompagnement s'élève à 31 053, dont 17 047 sont des femmes (54,9 %) et 3 396 sont des personnes réfugiées pris en charge par l'État, ce qui représente une proportion de 76,2 % par rapport aux personnes de 18 ans et plus admises au Québec. Comme il est fréquent qu'une même personne soit accompagnée à la fois en installation-établissement et en adaptation au marché du travail, le total de personnes jointes par les deux types d'accompagnement est supérieur au nombre de personnes jointes par l'un ou l'autre des services.

En résumé, des 61 organismes partenaires du Ministère, 60 utilisent l'outil de gestion du PANA. Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, les données produites par l'outil de gestion montrent que ces 60 organismes ont joint :

- 26 099 personnes en accompagnement en installation-établissement, dont 14 698 femmes (56,3 %). Parmi les 26 099 personnes se trouvent 3 221 personnes réfugiées prises en charge par l'État, dont 1 789 femmes;
- 12 606 personnes en accompagnement en adaptation au marché du travail dont 6 122 femmes (48,6 %). Parmi les 12 606 personnes se trouvent 513 personnes réfugiées prises en charge par l'État, dont 270 femmes.

2. Les critères d'admissibilité au Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants sont disponibles dans le site du Ministère.
3. Ces personnes ont été admises au Québec au cours des cinq dernières années.

ORIENTATION 5 | Objectif 5.2

Faciliter et accélérer la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes, notamment en vue de leur accès aux professions et métiers réglementés

Accompagnement visant l'accès aux professions et aux métiers réglementés

Le Ministère offre un service d'information sur les professions et métiers réglementés pour les personnes nouvellement arrivées qui se destinent à l'exercice d'une profession ou d'un métier réglementé au Québec. Ce service aide la personne immigrante à déterminer auprès de quel organisme de réglementation déposer sa demande, à préparer sa demande et à évaluer les diverses options qui s'offrent à elle, à toutes les étapes du processus d'admission.

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

L'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* est un document officiel délivré par le Ministère à toute personne ayant étudié hors du Québec qui en fait la demande, ici ou à l'étranger, dans le but de faciliter son accès à l'emploi ou à la formation au Québec.

Ce document fournit aux entreprises, aux établissements d'enseignement, aux organismes de réglementation des professions et des métiers ainsi qu'à tout organisme intéressé :

- Des renseignements d'ordre général sur les documents scolaires présentés et les programmes d'études suivis hors du Québec;
- Une comparaison générale entre deux systèmes éducatifs officiels, qui indique à quoi peuvent être comparées dans le système scolaire québécois les études effectuées hors du Québec et les principaux diplômes obtenus (ou les repères scolaires). Le résultat de l'évaluation permet donc de situer le niveau d'études québécois comparable ainsi que le domaine d'études correspondant.

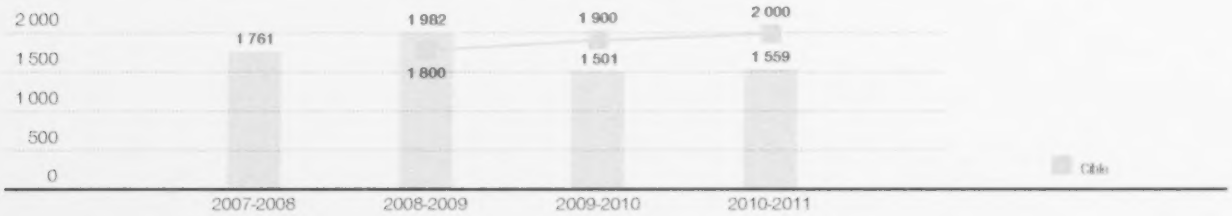
Indicateur 5.2.1 Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère

Cible 2010-2011 : 2 000 personnes
Cible 2011-2012 : 1 400 personnes

Résultats 2010-2011 1 559 personnes

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Personnes accompagnées	1 761	1 982 (var. + 12,5 %)	1 501 (var. - 24,3 %)	1 559 (var. + 3,9 %)

NOMBRE DE PERSONNES IMMIGRANTES ACCOMPAGNÉES PAR LE MINISTÈRE EN VUE D'UN ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS, 2007-2008 À 2010-2011



En 2010-2011, le Ministère a accompagné 1 559 personnes en rencontres individuelles ou en séances de groupe, ce qui représente une hausse de 3,9 % par rapport à l'année précédente. Malgré cette augmentation, la cible de 2 000 personnes accompagnées fixée pour l'année 2010-2011 n'a pas été atteinte en raison d'une faible croissance de la demande de services.

Depuis la création du Service d'information sur les professions et métiers réglementés, en 2002, le Ministère et ses partenaires ont pris diverses mesures afin de mieux informer la clientèle immigrante sur l'accès aux professions et métiers réglementés. De leur côté, les organismes de réglementation sont plus sensibilisés à la réalité des candidates et candidats diplômés à l'étranger et certains démontrent leur volonté de s'engager davantage à les assister dans leur cheminement. En conséquence, le Ministère a amorcé des travaux visant à adapter son offre de service au contexte actuel. C'est ainsi que la cible pour l'année 2011-2012 a été ajustée.

CINQ PRINCIPALES PROFESSIONS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN VUE D'UN ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS, 2008-2009 À 2010-2011

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Ingénieures/Ingénieurs	25,4 %	24,5 %	18,9 %
Enseignantes/Enseignants	20,5 %	21,2 %	22,6 %
Médecins	9,0 %	9,8 %	9,6 %
Infirmières/Infirmiers	8,2 %	8,9 %	10,4 %
Comptables	6,7 %	7,1 %	8,5 %

CINQ PRINCIPALES PROFESSIONS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN VUE D'UN ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS, 2010-2011

Les ingénieures et ingénieurs, les enseignantes et enseignants, les médecins, les infirmières et infirmiers et les comptables diplômés à l'étranger représentent 70 % de la clientèle servie en 2010-2011.

UNE ACTION SOUTENUE

En collaboration avec ses partenaires, le Ministère a mis en œuvre de nombreux projets visant à faciliter l'accès des personnes immigrantes aux professions et métiers réglementés. Ces projets visent à mieux informer les personnes immigrantes sur les conditions d'accès, à améliorer le processus de reconnaissance des acquis et à faciliter l'accès à la formation d'appoint. Au cours des dernières années, plus d'une trentaine d'ententes ont été signées, notamment avec des ordres professionnels, en vue de projets en ce sens, dont quatre en 2010-2011, avec les partenaires suivants :

- L'Ordre des dentistes du Québec;
- L'Ordre des géologues du Québec;
- L'Ordre des psychologues du Québec;
- L'Université de Montréal.

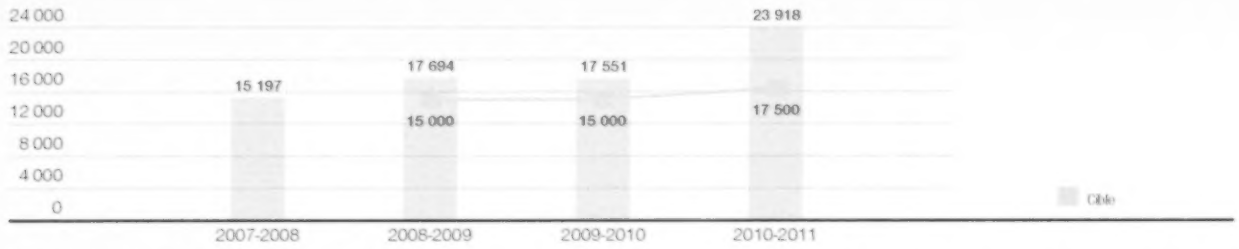
L'Entente entre le Québec et la France relative à la mobilité professionnelle et à l'intégration des migrants a été signée en novembre 2010 (voir Services aux entreprises, orientation 5).

Indicateur 5.2.2 Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées

Cible 2010-2011 : 17 500 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées
Cible 2011-2012 : 18 000 *Évaluations comparatives* délivrées

Résultats 2010-2011 23 918 *Évaluations comparatives* délivrées

ÉVALUATIONS COMPARATIVES DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC DÉLIVRÉES, 2007-2008 À 2010-2011



La cible 2010-2011 a été dépassée, 23 918 *Évaluations comparatives* ayant été délivrées. On constate une stabilité dans le nombre de nouvelles demandes, qui s'élève à 21 134 en 2010-2011 comparativement à 21 142 en 2009-2010. Le Ministère a mis l'accent sur une communication adaptée et soutenue avec la clientèle, l'invitant à s'assurer de la nécessité de déposer une demande d'*Évaluation comparative*. Cette mesure a porté fruit puisqu'il s'agit de la première année depuis 2006-2007 où la demande est stable.

Par ailleurs, le nombre de demandes dont le traitement a été complété est passé de 18 104 en 2009-2010 à 24 363 en 2010-2011. Il s'agit donc d'une augmentation de 34,6 %. Le Ministère a adopté des mesures qui ont permis d'augmenter considérablement sa productivité, par exemple :

- La réorganisation administrative du Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec (CEFAHQ) et du Service d'accueil et d'information à la clientèle a permis le renforcement du travail en équipe et le partage des expertises et des compétences;
- Les plans de formation du personnel ont été revus afin d'assurer une meilleure intégration à la tâche;
- L'élaboration d'un tableau de bord de gestion permet au Ministère de rendre compte des résultats atteints par le CEFAHQ et de mieux suivre les résultats des actions entreprises;
- La production informatique a permis d'optimiser le travail lié à l'ouverture et au traitement des demandes;
- Un guide de formation sur l'*Évaluation comparative* a été conçu afin de standardiser le traitement des dossiers et réduire le risque d'erreur.

L'examen des données selon le pays d'origine des diplômes révèle que 35,4 % des *Évaluations comparatives* délivrées en 2010-2011 portaient sur des diplômes provenant, dans l'ordre, de la France, du Maroc et de l'Algérie, soit trois des pays qui se partagent les premiers rangs des données d'admission depuis 2006-2007.

CINQ PRINCIPAUX PAYS D'ORIGINE DES DIPLÔMES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE *ÉVALUATION COMPARATIVE*

2008-2009		2009-2010		2010-2011	
France	2 385 (13,5 %)	France	2 342 (13,4 %)	France	3 064 (12,8 %)
Algérie	1 792 (10,1 %)	Maroc	2 010 (11,5 %)	Maroc	2 818 (11,8 %)
Maroc	1 717 (9,7 %)	Algérie	1 999 (11,4 %)	Algérie	2 573 (10,8 %)
Haïti	1 342 (7,6 %)	Haïti	1 154 (6,6 %)	Haïti	1 371 (5,7 %)
Colombie	875 (4,9 %)	Colombie	819 (4,7 %)	Colombie	1 198 (5,0 %)

PRINCIPAUX PAYS D'ORIGINE DES DIPLÔMES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE *ÉVALUATION COMPARATIVE*, 2010-2011

UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère partage aussi son expertise en évaluation des diplômes au moyen de son site Internet et en répondant aux demandes de renseignements des entreprises, des établissements d'enseignement et des organismes de réglementation sur les diplômes et les systèmes scolaires. En 2010-2011, le Ministère a reçu 84 demandes de renseignements en provenance des ordres professionnels, 41 en provenance des établissements d'enseignement et 41 en provenance des employeurs.

Au cours des dernières années, le Ministère a mis en application de nombreuses ententes et directives administratives conjointes avec des organismes de réglementation, des établissements d'enseignement et des ministères. Elles définissent des modalités de collaboration pour une évaluation juste des acquis scolaires des personnes formées à l'étranger. En 2010-2011, deux nouvelles directives se sont ajoutées avec les organismes suivants :

- L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec;
- L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.

Indicateur 5.2.3 Nombre de personnes ayant obtenu une reconnaissance complète d'équivalence à la suite d'acquisition d'expérience

Cibles 2010-2011 : 50 personnes
Cible 2011-2012 : 50 personnes

Résultats 2010-2011	23 personnes ayant obtenu un emploi dans le cadre du projet IPOP

La cible n'a pas été atteinte puisque le projet *Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel* (IPOP) en était à sa première année d'application.

Ce projet, dont la mise en œuvre est gérée par Emploi-Québec, vise à faciliter l'intégration professionnelle de personnes formées à l'étranger qui sont titulaires d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel québécois, notamment en offrant une subvention salariale à l'entreprise ou à l'organisation qui recrute. Il permet aux candidates et candidats d'acquérir une première expérience de travail au Québec dans leur profession.

Au 31 mars 2011, 14 protocoles d'entente avec des ordres professionnels étaient en vigueur, dont 8 nouveaux. Les ordres professionnels concernés sont :

- L'Ordre des agronomes du Québec (2010-2011);
- L'Ordre des architectes du Québec (2010-2011);
- Le Barreau du Québec;
- L'Ordre des chimistes du Québec;
- L'Ordre des comptables agréés du Québec (2010-2011);
- L'Ordre des comptables en management accrédité du Québec (2010-2011);
- L'Ordre des dentistes du Québec;
- L'Ordre des géologues du Québec (2010-2011);
- L'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec;

- L'Ordre des ingénieurs du Québec;
- L'Ordre des psychologues du Québec (2010-2011);
- L'Ordre des techniciennes et techniciens dentaires du Québec (2010-2011);
- L'Ordre des technologues professionnels du Québec;
- L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2010-2011).

ORIENTATION 5 **Objectif 5.3**

Hausser le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal[4] (RMM)

Le Ministère a apporté une modification mineure à l'objectif et a remplacé l'indicateur initial par deux nouveaux indicateurs qui rendent plus fidèlement compte de ses efforts en matière de régionalisation. Le premier indicateur mesure la proportion des personnes immigrantes qui projettent de s'établir en région au moment de leur admission au Québec. Il donne un aperçu des résultats des efforts de promotion du Ministère menés depuis l'étranger pour favoriser l'établissement hors RMM. Le deuxième indicateur mesure le lieu de résidence effectif[5] des personnes immigrantes admises récemment dans la RMM et qui, par la suite, ont choisi de s'établir en dehors de la RMM. Les activités ministérielles conçues pour encourager les personnes immigrantes déjà établies dans la région métropolitaine à déménager en région visent à influencer ce mouvement. Des statistiques sur l'évolution dans le temps de la population immigrante admise et présente au Québec et dans ses régions, ainsi que la situation observée en janvier 2011 sont également fournies.

Indicateur 5.3.1a — Proportion de personnes immigrantes admises dans les régions hors RMM (la proportion moyenne de 2003 à 2007 étant de 16,3 %)

Cible 2010 : Hausser la proportion à 17,5 %
Cible 2011 : Hausser la proportion à 18 %

Résultats 2010-2011 17,2 % de personnes admises hors RMM

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC SELON LA RÉGION DE DESTINATION PROJETÉE

	Point de référence : Moyenne de 2003-2007*		2008		2009		2010**	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hors RMM	35 036	16,3	7 505	16,7	8 358	16,9	9 242	17,2
RMM	180 505	83,7	37 518	83,3	40 978	83,1	44 632	82,8
Sous-total	**215 541**	**100,0**	**45 023**	**100,0**	**49 336**	**100,0**	**53 874**	**100,0**
Non disponible	1 482		175		152		111	
Total Québec	**217 023**		**45 198**		**49 488**		**53 985**	

* *La proportion moyenne de 2003-2007 a été établie en tant que référence pour atténuer l'impact d'une année extrême.*
** *Données préliminaires pour 2010.*

D'après les données préliminaires pour 2010, 9 242 personnes immigrantes (17,2 %) ont été admises à l'extérieur de la RMM, soit près de 900 de plus qu'en 2009. Pour atteindre la cible de 17,5 %, 186 personnes supplémentaires auraient dû se diriger à l'extérieur de la RMM au moment de leur admission, plutôt que vers la RMM.

4. La RMM comprend les territoires des conférences régionales des élus de Montréal, de Laval et de Longueuil.
5. Le lieu de résidence effectif des personnes admises et présentes au Québec se mesure 13 mois après la fin de la dernière année d'admission d'une cohorte de cinq ans.

Indicateur 5.3.1b Proportion de personnes immigrantes admises dans la RMM (cohorte de cinq ans) qui s'établissent hors RMM (la proportion pour la cohorte 2002-2006 présente au Québec en janvier 2008 étant de 5,93 %)

Cible janvier 2011 : Hausser la proportion à 6,55 %
Cible janvier 2012 : Hausser la proportion à 6,75 %

Résultats 2010-2011 6,7 % de personnes établies hors RMM

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES DANS LA RMM SELON LE LIEU DE RÉSIDENCE (COHORTE DE CINQ ANS)

Lieu de résidence	Janvier 2008 *		Janvier 2009 **		Janvier 2010 ***		Janvier 2011 ****	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hors RMM	8 508	5,9 %	8 914	6,1 %	10 735	7,3 %	10 800	6,7 %
RMM	135 049	94,1 %	136 120	93,9 %	136 876	92,7 %	149 266	93,3 %
Total	**143 557**	**100,0 %**	**145 034**	**100,0 %**	**147 611**	**100,0 %**	**160 066**	**100,0 %**

* *Personnes immigrantes admises de 2002 à 2006 et présentes au Québec en janvier 2008.*
** *Personnes immigrantes admises de 2003 à 2007 et présentes au Québec en janvier 2009.*
*** *Personnes immigrantes admises de 2004 à 2008 et présentes au Québec en janvier 2010.*
**** *Personnes immigrantes admises de 2005 à 2009 et présentes au Québec en janvier 2011.*

Pour évaluer l'évolution de la présence des personnes immigrantes sur les territoires des régions administratives du Québec, le Ministère présente ses données pour des cohortes de cinq ans. Effectué 13 mois après la fin de la dernière année d'admission, le calcul de cette donnée permet de tenir compte d'une durée de séjour minimale de 13 mois, pour les arrivées les plus récentes, et d'un maximum de 72 mois (six ans), pour les autres personnes immigrantes admises.

En janvier 2011, les résultats indiquent que 6,7 % des personnes immigrantes admises dans la RMM de 2005 à 2009 se sont établies à l'extérieur de la RMM. En nombre absolu, cela représente 10 800 personnes, un volume comparable à celui observé en janvier 2010, mais un accroissement net de 26,9 % par rapport au résultat de janvier 2008. Le nombre de personnes admises dans la RMM et présentes au Québec en janvier 2011 a connu, pour sa part, une croissance de 10,5 % par rapport au résultat de janvier 2008. La tendance à la hausse de la part des personnes immigrantes admises dans la RMM qui s'établissent à l'extérieur de la RMM, observée par rapport à 2008, est toujours présente en 2011, malgré un recul par rapport au résultat de 2010. Le taux atteint en janvier 2011 est supérieur à la cible fixée, se situant à la hauteur de celle qui a été fixée pour janvier 2012.

Les activités menées par les services Immigration-Québec et leurs partenaires pourraient expliquer en partie les résultats obtenus, notamment les séances d'information sur la vie et l'emploi en région données à Bibliothèque et Archives nationales du Québec à Montréal à la clientèle immigrante récemment arrivée dans la RMM ainsi que les divers projets des partenaires du Ministère qui visent à attirer et intégrer des personnes immigrantes en région.

Le tableau suivant affiche la proportion de personnes immigrantes admises (par cohorte de cinq ans) résidant à l'extérieur de la RMM depuis janvier 2002. Alors que la proportion de personnes immigrantes résidant à l'extérieur de la RMM, évaluée en janvier 2002, pour les admissions de 1996 à 2000, était de 16,4 %, elle s'élève à 19,4 % en 2011, pour les admissions de 2005 à 2009. La progression des volumes d'immigration au Québec au cours des dix dernières années a été favorable aux régions autres que la RMM, le nombre de personnes immigrantes y ayant augmenté de 117,7 %, si l'on compare la cohorte de 2005 à 2009 à celle de 1996 à 2000, alors qu'il augmentait de 83,9 % pour l'ensemble du Québec (mêmes cohortes).

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC PAR PÉRIODE DE CINQ ANS, SELON LA RÉGION DE RÉSIDENCE

Date du jumelage des données RAMQ-MICC	Années d'admission	Personnes immigrantes résidant au Québec*	Personnes immigrantes résidant hors RMM	% hors RMM
Janvier 2002	1996 à 2000	104 937	17 239	16,4
Janvier 2003	1997 à 2001	117 187	19 829	16,9
Janvier 2004	1998 à 2002	127 811	21 774	17,0
Janvier 2005	1999 à 2003	140 554	24 610	17,5
Janvier 2006	2000 à 2004	156 495	27 722	17,7
Janvier 2007	2001 à 2005	165 133	29 325	17,8
Janvier 2008	*2002 à 2006*	*170 234*	*30 378*	*17,8*
Janvier 2009	2003 à 2007	173 207	32 105	18,5
Janvier 2010	2004 à 2008	176 283	33 797	19,2
Janvier 2011	2005 à 2009	193 015	37 528	19,4

* *Exclut les cas de lieu de résidence au Québec inconnu.*

La région de la Capitale-Nationale conserve le titre de deuxième pôle d'immigration après la RMM. La proportion des personnes immigrantes d'admission récente résidant dans cette région par rapport à l'ensemble des personnes immigrantes de la même cohorte au Québec est de 4,8 % en janvier 2011. Elle est suivie par la région de la Montérégie où sont établies, en janvier 2011, 3,9 % des personnes immigrantes d'admission récente résidant au Québec.

LIEU DE RÉSIDENCE DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC DE 2005 À 2009, PAR RÉGION HORS RMM ET PRÉSENTES EN JANVIER 2011

Régions hors RMM	Nombre	%
Capitale-Nationale	9 228	4,8
Montérégie*	7 466	3,9
Outaouais	5 329	2,8
Estrie	3 773	2,0
Laurentides	3 515	1,8
Lanaudière	2 573	1,3
Mauricie	1 478	0,8
Centre-du-Québec	1 271	0,7
Chaudière-Appalaches	1 068	0,6
Saguenay–Lac-Saint-Jean	609	0,3
Bas-Saint-Laurent	448	0,2
Abitibi-Témiscamingue	359	0,2
Côte-Nord	194	0,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	151	0,1
Nord-du-Québec	66	0,0
Total hors RMM	**37 528**	**19,4**
Total Québec**	**193 015**	**100,0**

* *Aux fins des calculs de l'immigration en région, la Montérégie se définit comme la région administrative de la Montérégie, à l'exclusion du territoire de la Conférence régionale des élus de Longueuil.*

** *Exclut les cas de lieu de résidence au Québec non déterminé.*

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC DE 2005 À 2009, SELON LA RÉGION DE RÉSIDENCE OBSERVÉE EN JANVIER 2011

Indicateur 5.3.2 Nombre de partenaires interpellés (par région) par les plans d'action régionaux et par les ententes de partenariat signées avec des municipalités, des conférences régionales des élus (CRÉ) et d'autres instances

Cible 2010-2011 : 15 ententes avec les CRÉ hors RMM, 8 ententes avec les villes, 17 ententes avec les organismes à but non lucratif (OBNL) en régionalisation et 5 ententes avec d'autres instances
Cible 2011-2012 : 16 ententes avec les CRÉ hors RMM, 10 ententes avec les villes, 18 ententes avec les OBNL en régionalisation et 8 ententes avec d'autres instances

Résultats 2010-2011 14 ententes avec les CRÉ hors RMM, 6 ententes avec les villes, 15 ententes avec les OBNL en régionalisation et 1 entente avec un organisme rattaché au réseau de l'éducation

La cible a été partiellement atteinte. Le contexte économique a freiné l'intérêt des municipalités à signer des ententes avec le Ministère.

Régions hors RMM	Nombre d'ententes avec des CRÉ	Nombre d'ententes avec des municipalités*	Nombre d'ententes avec des OBNL et d'autres instances
Bas-Saint-Laurent	1	–	–
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	–	–
Capitale-Nationale	1	1	3
Mauricie	1	1	–
Estrie	–	1	3**
Outaouais	1	2	1
Abitibi-Témiscamingue	1	–	–
Côte-Nord	1	–	–
Nord-du-Québec	–	–	–
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	–	–
Chaudière-Appalaches	1	–	2
Lanaudière	1	–	–
Laurentides	1	–	3
Montérégie (CRÉ de la Montérégie Est)	1	–	1
Montérégie (CRÉ de la Vallée du Haut-Saint-Laurent)	1	–	3
Centre-du-Québec	1	1	–
Total	**14**	**6**	**16**

* *Le Ministère a aussi une entente avec la Ville de Montréal.*

** *Le Ministère a aussi une entente avec l'Université de Sherbrooke.*

Outre les ententes présentées dans le tableau ci-dessus, il est important de souligner que le Ministère a également conclu des ententes en régionalisation de l'immigration avec les CRÉ de Montréal, de Laval et de l'agglomération de Longueuil, la Ville de Montréal, la Ville de Laval, quatre OBNL situés à Montréal ainsi que le Conseil des arts de Montréal. Les organismes des régions et ceux de Montréal travaillant en synergie pour faire la promotion de l'établissement des personnes immigrantes en région, on constate qu'un nombre de plus en plus élevé de personnes qui avaient initialement choisi de s'établir dans la région métropolitaine s'installent dans d'autres régions du Québec, avec le soutien de ces OBNL.

Les ententes de partenariat avec les CRÉ et les municipalités encouragent la concertation régionale et locale autour de projets visant à favoriser l'intégration culturelle, sociale et professionnelle des personnes immigrantes ainsi que le développement de relations interculturelles harmonieuses au sein de la population.

Dans les régions à l'extérieur de la RMM, ces ententes ont en plus pour objectifs l'attraction des personnes immigrantes et leur établissement durable en région.

Enfin, les travaux d'évaluation du Programme régional d'intégration se poursuivent.

Indicateur 5.3.3 Nombre de personnes établies et travaillant en région à la suite de leur participation à un projet *Passerelle pour l'emploi en région*

Cible 2010-2011 : Démarrage de la reddition de comptes
Cible 2011-2012 : Année de référence

Résultats 2010-2011 Reddition de comptes démarrée

La cible 2010-2011 a été atteinte. La *Passerelle pour l'emploi en région* a été mise en œuvre en novembre 2010. La reddition de comptes pour la période de novembre 2010 à mars 2011 donne les résultats suivants : 56 offres d'emploi en provenance des entreprises, 13 entrevues et 3 placements en emploi au Bas-Saint-Laurent, en Montérégie et dans les Laurentides. Des ententes ont été conclues avec 4 organismes de Montréal et 21 organismes en région. La première année complète de reddition de comptes sera 2011-2012.

UNE ACTION SOUTENUE

Le prototype enrichi des séances d'information sur *La vie et l'emploi en région* a été élaboré et est déjà utilisé par la majorité des régions. Les séances ont lieu dans les locaux de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ). Les 76 séances offertes en 2010-2011 ont permis de joindre 1 995 personnes. Au total, l'entente 2005-2010 avec BAnQ, qui s'est terminée le 31 décembre 2010, a permis d'offrir 447 séances d'information à 8 032 personnes. Le Ministère et BAnQ ont signé en 2011 une entente quinquennale selon laquelle le Ministère contribue au développement de collections et de services particuliers destinés aux personnes immigrantes et aux Québécoises et Québécois de toutes origines. Sont également prévus à l'entente les coûts de location qu'entraîne la tenue des séances d'information.

ENJEU 4

UNE ORGANISATION AGILE, ENGAGÉE DANS LA TRANSFORMATION DE SES FAÇONS DE FAIRE ET RÉSOLUMENT AXÉE SUR LES RÉSULTATS

ORIENTATION 6

ACCROÎTRE LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE EN MISANT SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, LES SERVICES PARTAGÉS ET LA REDDITION DE COMPTES

ORIENTATION 6	Objectif 6.1
	Améliorer les programmes, les services et les activités de soutien par des examens périodiques de la performance et de la pertinence, la mise en œuvre d'un plan annuel d'amélioration et un recours accru aux services en ligne
Indicateur 6.1.1	Nombre et proportion de programmes et de services examinés
Cibles 2010-2011 :	Réalisation de l'an 2 du *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013* Réalisation de l'an 2 du *Plan d'évaluation de programme 2009-2012* Adoption et réalisation du *Plan annuel de vérification interne 2010-2011* Réalisation de l'an 2 du *Plan d'amélioration de la performance 2009-2012* Cible 2011-2012 : 100 % des programmes et des services ciblés ont fait l'objet d'études dans le cadre de la démarche pluriannuelle élaborée en 2009-2010
Résultats 2010-2011	88 % des activités prévues à l'an 2 du *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013* réalisées ou en cours 80 % des évaluations prévues à l'an 2 du *Plan d'évaluation de programme 2009-2012* démarrées 92 % des mandats inclus dans le *Plan annuel de vérification interne 2010-2011* réalisés Suivi de l'an 2 du *Plan d'amélioration de la performance 2009-2012* effectué dans le cadre du *Plan d'action ministériel*

Les cibles 2010-2011 ont été partiellement atteintes. La mise en œuvre et le suivi de l'ensemble des plans sont bien enclenchés.

Plan directeur des services à la clientèle

Pour la deuxième année d'implantation du *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013* (PDSC), 26 activités avaient été prévues. Au total, 13 d'entre elles ont été réalisées, 10 sont en voie de réalisation et 3 ont été reportées ou sont prévues pour l'année 2011-2012. Par ailleurs, la grande majorité des activités en voie de réalisation est échelonnée sur plusieurs années, notamment en raison de l'envergure des projets.

Les principales réalisations de cette deuxième année de mise en œuvre du PDSC sont :

- L'adoption de la Politique ministérielle de service à la clientèle;
- L'adoption de la Politique ministérielle de gestion des plaintes et la production du rapport semestriel du Bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- L'achèvement des sondages sur les attentes et la satisfaction de la clientèle prévus au calendrier et la mise en œuvre de nouveaux sondages;
- La poursuite des travaux visant la refonte du rôle des services Immigration-Québec;
- L'amorce des travaux de révision et de simplification de la législation;
- La mise en œuvre du projet *Offre de service ministérielle intégrée aux entreprises* par le déploiement de services, de programmes et d'outils destinés aux entreprises.

Plan d'évaluation de programme

Le *Plan d'évaluation de programme 2009-2012* dresse la liste des évaluations que le Ministère s'est engagé à réaliser d'ici le 31 mars 2012. L'échéancier des évaluations prévues a été révisé en juillet 2010.

En 2010-2011, le Ministère a poursuivi les travaux d'évaluation du Programme régional d'intégration. Il s'agit de la seule évaluation prévue à l'an 1 du plan.

Des cinq évaluations prévues à l'an 2, quatre sont en voie de réalisation. La cinquième, l'évaluation du Programme d'immigration temporaire, est reportée compte tenu des changements de processus en cours.

Le Ministère a ainsi amorcé et poursuivi les travaux d'évaluation des programmes suivants :

- Programme de l'expérience québécoise;
- Programme régulier des travailleurs qualifiés;
- Programme d'intégration linguistique des immigrants;
- Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée.*

À ces travaux, s'est ajoutée l'évaluation du Programme *Valorisation jeunesse* – volet *Place à la relève.*

Plan annuel de vérification interne

Quant à la vérification interne, 92 % des mandats inclus dans le *Plan annuel de vérification interne 2010-2011* ont été réalisés. Tous les mandats prévus au plan ont été réalisés à l'exception d'un seul reporté à 2011-2012. Par ailleurs, trois mandats non prévus au plan ont été réalisés en totalité ou en partie au cours de 2010-2011.

Plan d'amélioration de la performance

Le *Plan d'amélioration de la performance 2009-2012* (PAP) permet de faire état de l'avancement des projets visant à améliorer la performance organisationnelle. Le suivi de la majorité des actions qui figurent au PAP se fait par l'entremise d'un suivi trimestriel du *Plan d'action ministériel*. Le bilan de l'ensemble des actions du PAP est fait annuellement au printemps.

Les principales réalisations à signaler au terme de 2010-2011 sont les suivantes :

- Mise en œuvre du volet international de Placement en ligne (voir les résultats de l'indicateur 2.2.3);
- Implantation du Centre de contacts clientèle de type guichet unique;
- Mise en application d'un tableau de bord ministériel.

Indicateur 6.1.2 Évolution de la satisfaction de la clientèle, selon les services ciblés

Cible 2010-2011 : Démarrage de 100 % des sondages prévus en 2010-2011
Cible 2011-2012 : 100 % des services ciblés ont fait l'objet d'une étude dans le cadre du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012*

Résultats 2010-2011 16,7 % des 6 sondages prévus en 2010-2011 démarrés (en ligne)

La cible concernant le démarrage des sondages prévus à l'an 2 du plan n'a pas été atteinte. Pour l'ensemble des sondages prévus au plan triennal, 56 % (10 sur 18) des évaluations sont terminées ou démarrées. Au 31 mars 2011, tous les sondages prévus à l'an 1 étaient terminés, à l'exception de celui portant sur la demande d'engagement de parrainage familial, dont le lancement a dû être reporté en raison du Programme spécial de parrainage humanitaire pour Haïti qui était en cours.

La collecte des données a débuté pour un seul des six sondages prévus à l'an 2. Toutefois, les travaux de réalisation de trois autres sondages sont commencés. Enfin, deux autres sondages initialement prévus à l'an 2 ont été reportés à l'an 3. Ils porteront sur d'autres services que ce qui avait été programmé, étant donné les transformations organisationnelles touchant actuellement les services choisis initialement.

Le *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* vise à accroître et à systématiser la connaissance des besoins, des attentes et de la satisfaction de la clientèle au regard des services offerts par le Ministère. Il prévoit la réalisation de 18 sondages portant sur les principaux services du Ministère sur une période de trois ans. À l'exception d'un sondage téléphonique, tous les sondages se font par Internet. Une fois le sondage mis en ligne, le délai pour obtenir les résultats varie selon le volume de clientèle et le niveau de participation. Un minimum de réponses est nécessaire pour garantir la fiabilité des résultats.

Le tableau suivant présente l'état d'avancement de l'an 1 et de l'an 2 du plan au 31 mars 2011.

	Service faisant l'objet d'un sondage	État d'avancement au 31 mars 2011
An 1	Évaluation préliminaire d'immigration	Terminé
	Guide *Apprendre le Québec*	Terminé
	Accompagnement d'une personne immigrante dans sa démarche auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation	Terminé
	Cours de français spécialisé	Terminé
	Demande en ligne de certificat d'acceptation du Québec pour études	Terminé
	Demande d'engagement de parrainage familial	Collecte de données en cours
	Cours de français en ligne	Terminé
	Rencontre individuelle d'accueil ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec	Terminé
	Site Internet Immigration-Québec	Terminé
An 2	Session de formation *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec*	Collecte de données en cours
	Cours de français à temps partiel	Questionnaire prêt
	Validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur pour un travailleur étranger	Questionnaire en cours d'élaboration
	Demande d'immigration permanente – travailleuses et travailleurs qualifiés	Questionnaire en cours d'élaboration
	Demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*	Sera remplacé par un sondage sur un autre service
	Entrevue d'accompagnement pour l'évaluation des besoins liés à l'installation et à l'adaptation au marché du travail	Sera remplacé par un sondage sur un autre service

Indicateur 6.1.3 Nombre de nouveaux services en ligne

Cible 2010-2011 : 2 nouveaux services en ligne
Cible 2011-2012 : 100 % des services prévus dans la planification pluriannuelle mis en ligne

Résultats 2010-2011 1 nouveau service en ligne

La cible 2010-2011 a été partiellement atteinte. En effet, un volet international a été ajouté au service de placement en ligne d'Emploi-Québec, en partenariat avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce nouveau service en ligne permet l'inscription des candidates et candidats à l'immigration qui détiennent un certificat de sélection du Québec mais qui se trouvent encore à l'étranger. Il facilite ainsi l'arrimage des emplois vacants au Québec avec les personnes sélectionnées à l'étranger.

Au cours de l'exercice financier, le Ministère a entrepris les travaux devant conduire à l'implantation de deux autres nouveaux services en ligne, dont il a produit l'architecture détaillée, publié l'appel d'offres et entrepris la réalisation technique. Ces nouveaux services sont :

- Un service d'inscription en ligne aux séances d'information et aux rendez-vous donnés par le Ministère et ses partenaires
  La clientèle disposera ainsi d'un mode supplémentaire d'inscription aux services du Ministère. Les personnes inscrites pourront gérer elles-mêmes leurs rendez-vous (coordonnées, annulation, report, devancement) et elles seront plus rapidement et mieux informées des services mis à leur disposition.
- Un service en ligne pour les travailleuses et travailleurs qualifiés qui font une demande d'immigration permanente et pour les personnes qui participent au Programme de l'expérience québécoise
  La clientèle pourra ainsi soumettre une demande d'immigration permanente au Ministère au moment qu'elle jugera opportun. Les personnes qui auront recours au service pourront suivre elles-mêmes la progression de leur dossier et consulter leur correspondance en ligne.

Compte tenu de la mise en application de la *Directive sur la gestion des ressources informationnelles* et de la décision du Ministère de regrouper en un seul appel d'offres les deux services en ligne, l'obtention de l'autorisation requise est retardée et le lancement du second service ciblé, initialement prévu pour mars 2011, a été reporté à l'été 2011.

En 2010-2011, le Ministère a également réalisé un projet pilote en vue d'instaurer à l'étranger un accompagnement personnalisé en ligne en vue d'offrir aux personnes sélectionnées par le Québec des contenus généraux et spécialisés sur l'intégration socioprofessionnelle (voir l'indicateur 5.1.2).

Le Ministère a entrepris par ailleurs les travaux préliminaires d'un portail qui simplifiera l'accès aux dossiers en ligne et aux échanges avec le Ministère. Il entend faire la promotion de la prestation électronique de services en dirigeant la clientèle vers un site Internet dynamique. Ce site interagira avec les besoins de sa clientèle et de ses partenaires. Il facilitera aussi les arrimages avec l'application en ligne « Mon dossier citoyen ».

Indicateur 6.1.4 Nombre et proportion de personnes qui se prévalent des nouveaux services en ligne

Cible 2010-2011 : Placement en ligne – volet international (nouveau service) : 4 000 inscriptions annuelles
Cible 2011-2012 : À déterminer en fonction de chaque nouveau service

Résultats 2010-2011 3 756 candidates et candidats inscrits*

* *Source : Emploi-Québec*

Le service de Placement en ligne – volet international a été inauguré le 4 décembre 2010. Les statistiques qui suivent recensent les demandes distinctes acceptées qui répondent aux critères d'admissibilité du service.

La cible, fixée à 4 000 inscriptions, a presque été atteinte puisque, entre le 4 décembre 2010 et le 31 mars 2011, 3 756 inscriptions valides ont été enregistrées. Ce service de placement n'étant accessible qu'en ligne, il est par ailleurs impossible de comparer le volume de personnes qui ont eu recours à ce service au volume de celles qui ont utilisé le mode traditionnel d'inscription.

ORIENTATION 6 **Objectif 6.2**

Élaborer, d'ici 2009, une approche de gestion intégrée des risques et s'assurer, d'ici 2011, de son application dans l'ensemble des processus d'affaires du Ministère

Indicateur 6.2.1 Adoption de l'approche
Cible 2010-2011 : Sans objet

Résultats 2010-2011 Sans objet

Tel que noté dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*, le cadre ministériel de gestion intégrée des risques a été adopté en décembre 2008.

Indicateur 6.2.2 Degré de réalisation de son application

Cible 2010-2011 : 60 % à 70 % des processus d'affaires réalisés
Cible 2011-2012 : 100 % du cadre ministériel appliqué, c'est-à-dire 100 % des processus d'affaires

Résultats 2010-2011 62 % des processus d'affaires réalisés

Le *Plan de déploiement de la gestion intégrée des risques* prévoit l'examen de 24 processus d'affaires. Sa mise en œuvre, amorcée à la fin de l'année 2008, prend fin en décembre 2011. La démarche de gestion intégrée des risques se poursuivra ensuite en continu, avec une planification annuelle d'analyse des risques et le suivi des mesures retenues pour atténuer ces risques.

L'analyse des risques par processus présente l'avantage d'offrir une vision horizontale des activités. Par ailleurs, son application à l'ensemble des processus d'affaires permet un examen en profondeur des risques organisationnels. Ainsi, l'objectif de cette gestion intégrée des risques au Ministère dépasse le relevé et la gestion des risques clés de l'organisation pour prendre en compte les risques qui apparaissent à tous les niveaux de l'organisation et susciter l'engagement des gestionnaires à l'égard de ceux liés aux processus qui sont sous leur responsabilité. La gestion intégrée des risques se révèle donc un outil de plus pour soutenir les gestionnaires dans la gestion par résultats ainsi que dans l'amélioration continue des pratiques.

Au cours de l'année 2010-2011, le Ministère a procédé à l'examen de 8 processus d'affaires, portant ainsi à 15 le nombre de processus examinés depuis le début du déploiement, ce qui correspond à 62 % de la cible. Les processus examinés durant l'année sont les suivants :

- Permettre la venue des étudiantes et étudiants étrangers;
- Évaluer la capacité des candidates et candidats à répondre aux critères de sélection du Québec dans le cadre du Programme des travailleurs qualifiés;
- Évaluer la capacité des candidates et candidats à répondre aux critères de sélection du Québec dans le cadre du Programme des immigrants investisseurs;
- Franciser les personnes immigrantes à l'étranger et au Québec;
- Informer les personnes immigrantes en les dirigeant vers les services offerts par la société d'accueil et en les orientant vers d'autres ressources;
- Installer les personnes réfugiées prises en charge par l'État;
- Rester en contact avec la clientèle en lui offrant un point d'accès aux services du Ministère, en la renseignant et en traitant et en gérant ses plaintes;
- Évaluer les projets de parrainage dans le cadre de la réunification familiale.

La démarche entreprise depuis 2008 a permis de dresser 15 cartographies de risques et d'adopter 12 plans de gestion qui regroupent au total 155 mesures d'atténuation des risques. Les actions retenues visent notamment l'amélioration de programmes, de services, de méthodes de travail et de pratiques de gestion, dans une optique de qualité, d'efficacité et de sécurité. Dans le cadre de cette démarche, afin de veiller à la protection du public, des lois et des règlements d'immigration au Québec et à l'intégrité des services publics, le Ministère s'est donné les moyens pour encadrer les consultantes et consultants en immigration avec l'entrée en vigueur de la première réglementation québécoise.

UNE ACTION SOUTENUE

Le Règlement sur les consultants en immigration est entré en vigueur le 4 novembre 2010. Ce règlement prévoit que toute personne qui désire conseiller, assister ou représenter, contre rémunération, une autre personne qui présente une demande auprès du Ministère doit être reconnue comme consultante ou consultant en immigration par la ministre. Les personnes ainsi reconnues sont inscrites au *Registre québécois des consultants en immigration*. Celui-ci est publié dans le site Internet du Ministère et mis à jour sur une base régulière. Au 31 mars 2011, on comptait 390 personnes reconnues comme consultantes ou consultants en immigration.

ORIENTATION 6 **Objectif 6.3**

Renforcer la reddition de comptes du Ministère et de ses partenaires

Indicateur 6.3.1 Mise en place d'un tableau de bord de gestion

Cible 2010-2011 : Suivi systématique de 90 % des indicateurs, soit 28 indicateurs opérationnels sur les 31 inscrits au Tableau de bord
Cible 2011-2012 : Tableau de bord ministériel opérationnel à 100 %

Résultats 2010-2011 Suivi systématique (trimestriel) de 93,5 % des indicateurs, soit 29 indicateurs sur les 31 inscrits au Tableau de bord

La cible 2010-2011 a été dépassée par 3,5 points de pourcentage. Le Tableau de bord ministériel présente les résultats trimestriels des objectifs et des engagements publics quantifiables du Ministère dans son ensemble. Le suivi de certains indicateurs dépend de la mise en application des projets concernés et des systèmes de mesure fiables. Le nombre total d'indicateurs suivis dans le Tableau de bord ministériel a changé à la suite d'une réévaluation de l'outil au printemps 2010, afin de conserver uniquement les indicateurs dont les données sont quantifiables, disponibles, fiables et mesurables trimestriellement.

Reddition de comptes des partenaires

Afin d'assurer le suivi des services offerts par ses partenaires, le Ministère poursuit l'application de mesures particulières, tant dans les ententes avec d'autres ministères (voir l'orientation 3) qu'avec les associations, les établissements d'enseignement et les organismes communautaires financés par le Ministère en vue d'offrir des services d'accompagnement en intégration et de francisation.

Pour ce qui est des services de francisation, en 2010-2011, le Ministère a traité avec 44 partenaires qui offrent des cours à temps complet et 106 partenaires qui offrent des cours à temps partiel. Les cours offerts en partenariat par les milieux de formation étaient répartis de la façon suivante :

Milieu de formation*	Temps complet	Temps partiel
Université	4	2
Cégep	18	14
Commission scolaire	8	2
Organisme à but non lucratif	14	60
Milieu de travail	–	28
Total	**44**	**106**

* *Certains partenaires offrent les deux programmes de formation du Ministère.*

Le Ministère a également une entente de partenariat avec le Collège de Rosemont (Cegep@distance) pour la mise en œuvre du cours de français en ligne, dont le développement se poursuit.

Par ailleurs, au 31 mars 2011, le Ministère disposait de 97 ententes de francisation en vigueur avec des partenaires étrangers (Alliances françaises, Instituts culturels, etc.) répartis dans 27 pays. Selon ces ententes, les organismes concernés accueillent dans leurs cours de français les candidates et candidats à l'immigration qui s'adressent à eux à partir des bureaux d'immigration du Québec à l'étranger. Certains éléments du programme d'études du Ministère sont intégrés aux cours offerts.

Les cours de français suivis chez ces partenaires, à la suite de l'obtention du certificat de sélection du Québec peuvent être remboursés lors de l'arrivée au Québec.

Au Québec, les établissements d'enseignement et les organismes communautaires procèdent à une reddition de comptes annuelle relativement aux cours de français à temps complet. En 2010-2011, le Ministère a poursuivi l'examen des aspects administratifs et financiers de la francisation des personnes immigrantes auprès de ses partenaires qui offrent les cours à temps complet. D'autres thèmes étaient également abordés tels le soutien au personnel enseignant, l'encadrement des élèves et le soutien à l'apprentissage. En 2011-2012, une démarche semblable est planifiée auprès des partenaires qui offrent les cours à temps partiel.

Pour ce qui est des services d'intégration, le Ministère a conclu une entente, en 2008-2009, avec la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes pour concevoir et implanter un outil de gestion des activités et des services rattachés au Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (voir l'indicateur 5.1.3). Cet outil permet aux organismes de fournir des données anonymisées sur la clientèle qui bénéficie des services d'accompagnement. Un algorithme intégré à l'outil attribue un code unique à chaque personne. Ce code unique est le même peu importe l'organisme fréquenté, ce qui permet au Ministère de connaître le nombre exact de personnes qui ont eu recours aux services et le parcours de la clientèle.

ORIENTATION 7

ASSURER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES RESSOURCES HUMAINES ET LEUR ENGAGEMENT DANS L'ATTEINTE DES RÉSULTATS VISÉS PAR LE MINISTÈRE

ORIENTATION 7	Objectif 7.1
	Élaborer et mettre en œuvre un plan directeur axé sur la disponibilité, la mobilisation et la compétence des ressources humaines

Indicateur 7.1.1 — Adoption du *Plan directeur en gestion des ressources humaines* en 2008

Cible 2010-2011 : Sans objet

Résultats 2010-2011 — Sans objet

Tel qu'il est noté dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*, le *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012* a été adopté en décembre 2008.

Indicateur 7.1.2 — Degré de réalisation du *Plan directeur 2008-2012*

Cible 2010-2011 : 40 % de réalisation du *Plan directeur 2008-2012*
Cible 2011-2012 : *Plan directeur 2008-2012* réalisé à 100 %

Résultats 2010-2011 — *Plan directeur 2008-2012* réalisé à 75,5 %

La cible 2010-2011 du *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012* a été dépassée.

Au cours de l'année, le *Plan d'action 2008-2012* relatif au *Plan directeur* a été sensiblement enrichi, passant de 36 à 49 actions. Ces actions, qui ont mobilisé le personnel de la Direction des ressources humaines, ont permis notamment d'améliorer le plan quinquennal sur des sujets comme la formation de la main-d'œuvre, le service à la clientèle, la santé et la satisfaction au travail.

En comptant les actions réalisées, les actions en continu et les actions en voie de réalisation (50 %), c'est 75,5 % du plan quinquennal qui a été mis en œuvre jusqu'à présent, soit 37 actions sur 49.

UNE ACTION SOUTENUE

Après s'être doté d'un cadre de référence et d'outils en matière de gestion du changement, le personnel de la Direction des ressources humaines a participé, par des interventions structurées, à plusieurs projets du Ministère.

Afin de favoriser le développement des compétences, 10 ateliers de formation sur la gestion administrative ont été offerts aux gestionnaires en poste depuis moins de trois ans.

En outre, les gestionnaires du Ministère et plus d'une centaine d'employées et employés ont été formés à différents concepts de développement durable, dans le cadre du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Par ailleurs, un colloque réunissant l'ensemble des gestionnaires a été tenu en mars 2011 sur le service à la clientèle.

Des capsules d'information sur la santé ont été offertes au personnel dans le cadre d'une entente avec la Fondation des maladies du cœur du Québec.

Soucieux de progresser dans le transfert d'expertise, le Ministère s'est joint à cinq autres ministères pour participer à un projet pilote en gestion des connaissances, projet proposé par le Secrétariat du Conseil du trésor.

D'autres dossiers majeurs ont été amorcés, notamment l'élaboration d'une démarche ministérielle pour l'élaboration de profils de compétences, l'organisation d'une formation en gestion du changement, la restructuration de la gestion de la formation ainsi que la conception d'un plan de formation en matière de services à la clientèle. En 2011-2012, ces dossiers figureront au nombre des dossiers prioritaires prévus dans la mise en œuvre du *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012*.

Indicateur 7.1.3 — Degré d'appréciation du personnel au regard de la qualité de vie au travail et améliorations apportées

Cible 2010-2011 : Mesurer à nouveau le degré d'appréciation du personnel au regard de la qualité de vie au travail
Cible 2011-2012 : Amélioration du degré de satisfaction du personnel envers l'organisation par rapport à la mesure précédente

Résultats 2010-2011 — Sondage réalisé

La cible 2010-2011 a été atteinte. Le degré d'appréciation du personnel au regard de la qualité de vie au travail a été mesuré. L'ensemble du personnel, y compris le personnel enseignant, a été invité à répondre au sondage durant la période du 7 février au 11 mars 2011. Les données de ce sondage seront analysées et présentées au cours de la prochaine année financière.

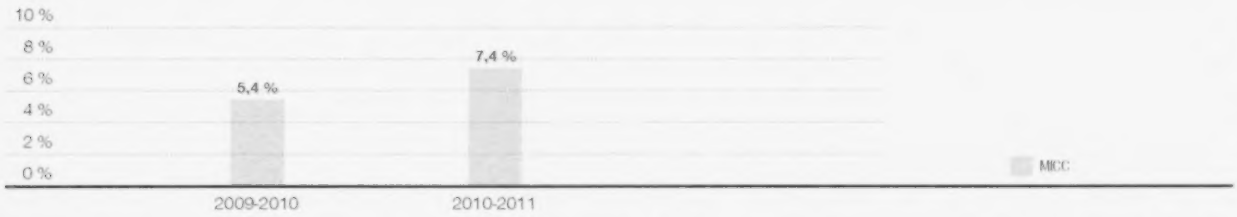
Départs à la retraite

L'administration publique québécoise n'échappe pas au phénomène du vieillissement observé au sein de la population. Le tableau suivant précise le nombre de départs à la retraite des trois dernières années ainsi que les prévisions pour 2011-2012.

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012 (prévisions)
Nombre d'employées et employés réguliers au 1er avril	806	864	857	831
Nombre de retraites	36	47	63	47
Pourcentage de départs	4,5 %	5,4 %	7,3 %	5,7 %

Le pourcentage moyen de départs à la retraite durant les trois dernières années indique que 5,7 % des 831 employées et employés réguliers pourraient quitter le Ministère en 2011-2012, soit 47 personnes.

TAUX DE DÉPART À LA RETRAITE

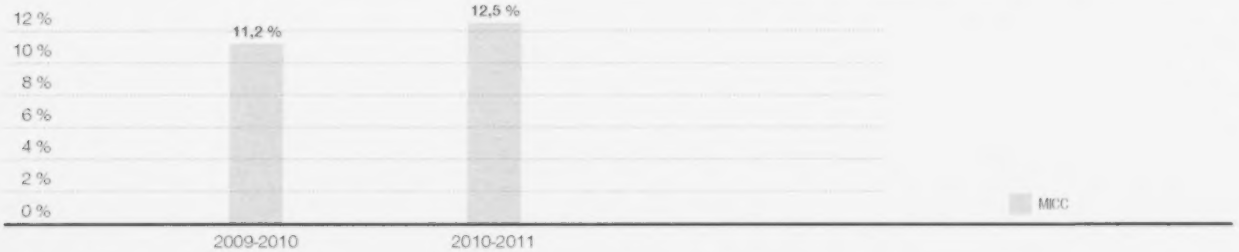


Ce graphique indique que le pourcentage de départs à la retraite du personnel régulier du Ministère en 2010-2011 a été plus élevé qu'en 2009-2010.

Taux de roulement

Cet indicateur mesure le nombre de départs volontaires d'employées et employés réguliers du Ministère par rapport à la population de référence en début d'année.

TAUX DE ROULEMENT



L'analyse des données indique que le taux de roulement du Ministère est en hausse par rapport à l'année précédente. Cette hausse s'explique par un nombre plus élevé de retraites par rapport à 2009-2010.

Indicateur 7.1.4	Pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences
Cible 2010 :	Réduction de 25 % des dépenses de formation par rapport à l'année 2009 Cible 2011 : Maintien du niveau de dépenses de formation de 2010
Résultats 2010	Réduction de près de 24 % des dépenses de formation par rapport à l'année civile 2009, soit 1,08 % de la masse salariale (759 104 $) investi en 2010 dans le maintien, le développement et le transfert des compétences

La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (LRQ, c. D-8.3) fixe à un minimum de 1 % de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. Par ailleurs, le Ministère a modifié sa cible 2010 afin de répondre aux exigences de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010, qui vise le retour à l'équilibre budgétaire en 2012-2013 et à la réduction de la dette. Il est notamment prévu de réduire de 25 % les dépenses de formation relatives au maintien, au développement et au transfert de compétences. Pour l'année civile 2010, 1,08 % de la masse salariale du Ministère (759 104 $) a été consacrée au développement et au maintien des compétences du personnel, ce qui correspond à une réduction de près de 24 % par rapport à l'année 2009.

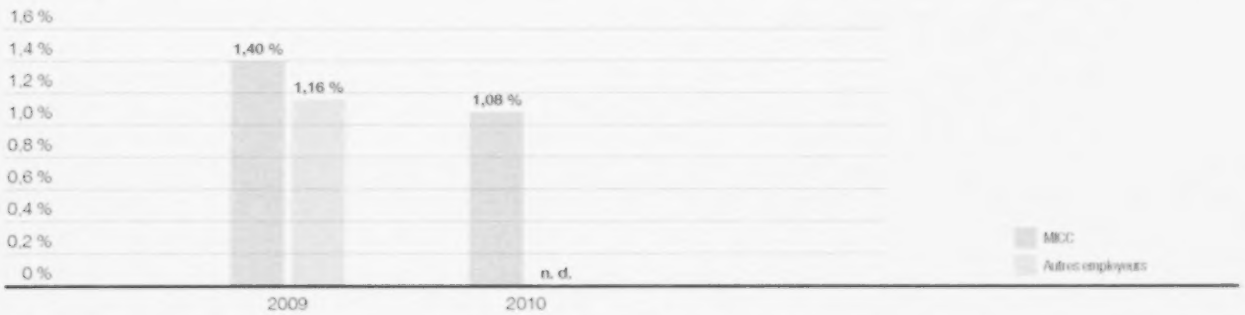
UNE ACTION SOUTENUE

Les efforts consacrés à la formation et au développement de la main-d'œuvre ont principalement porté sur l'acquisition des compétences exigées par la mission et les orientations stratégiques du Ministère.

Les activités de formation offertes au personnel portaient notamment sur l'enseignement et la pédagogie, les programmes et services du Ministère, la gestion de projet, la révision des processus, le développement durable, l'analyse différenciée selon les sexes, la rédaction épicène et la bureautique. Par ailleurs, plusieurs formations ont été organisées dans le cadre de l'implantation de projets ministériels d'envergure tels l'Encaissement, l'Organisation des services de renseignements généraux, la Passerelle pour l'emploi, le Placement en ligne, la Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) et le système de gestion documentaire (SYGED). Enfin, des formations en matière de gestion publique ont également été offertes.

Le graphique suivant indique que le Ministère investit depuis deux ans plus de 1 % de sa masse salariale en dépenses de formation prévues par la Loi. Pour l'année civile 2009, l'investissement du Ministère est supérieur à celui de la moyenne de l'ensemble des entrepreneurs assujettis à la Loi.

PROPORTION DES DÉPENSES DE FORMATION PAR RAPPORT À LA MASSE SALARIALE, MICC ET AUTRES EMPLOYEURS ASSUJETTIS À LA LOI, 2009 ET 2010



Source : Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, année civile 2009, *Commission des partenaires du marché du travail, mars 2011.*

Nombre de jours de formation par ETC (équivalent temps complet)

Le Ministère a offert en moyenne 2,46 jours de formation par ETC utilisé au cours de l'année civile 2010, comparativement à une moyenne de 3 jours de formation par ETC utilisé pour l'année civile 2009.

VIGIE DE LA COHÉSION SOCIALE

Promouvoir la cohésion de la société québécoise est au cœur de la mission du Ministère. L'ensemble des interventions du Ministère vise ainsi à contribuer à la pleine participation de chaque personne, quelle que soit son origine, au développement du Québec.

Dans ce contexte, le Ministère a innové dans son *Plan stratégique 2008-2012* en s'engageant « à assurer une vigie de l'évolution, au sein des différentes composantes de la population québécoise, de trois grands facteurs qui contribuent à la cohésion sociale : 1) l'adhésion aux valeurs communes; 2) la connaissance du français; et 3) le taux d'emploi ».

VALEURS COMMUNES

Le Ministère a inclus dans son *Plan stratégique 2008-2012* des objectifs liés au partage des valeurs communes et a pris de nombreuses initiatives visant à accroître chez les personnes immigrantes la connaissance et la compréhension de ces valeurs, à favoriser l'ouverture à la diversité et à promouvoir l'apport de l'immigration (voir les actions en réponse à l'enjeu 1 du *Plan stratégique*).

CONNAISSANCE DU FRANÇAIS

Par ses interventions, le Ministère vise la pérennité du fait français au Québec en faisant en sorte que la majeure partie des personnes immigrantes connaissent le français à leur arrivée et que celles qui ne le maîtrisent pas suffisamment aient accès à une offre diversifiée de services en francisation.

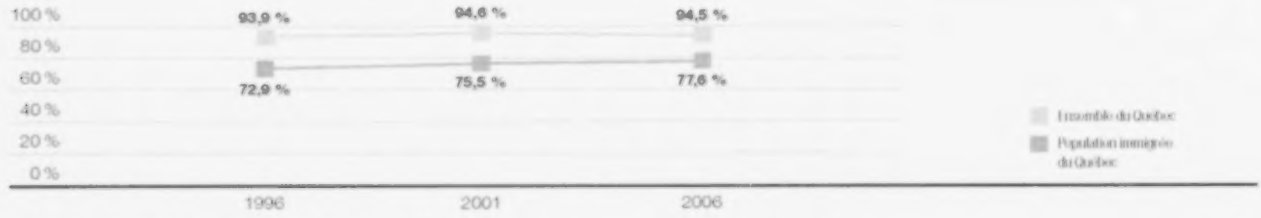
Les données censitaires, disponibles tous les cinq ans, montrent une évolution de la connaissance du français au sein de la population immigrée à travers les trois derniers recensements.

PROPORTION DE PERSONNES CONNAISSANT LE FRANÇAIS AU QUÉBEC, 1996, 2001 ET 2006

	1996	2001	2006
Population immigrée	72,9 %	75,5 % (var. + 2,6 pts %)	77,6 % (var. + 2,1 pts %)
Ensemble du Québec	93,9 %	94,6 % (var. + 0,7 pt %)	94,5 % (var. - 0,1 pt %)

Source : Statistique Canada, Recensements 1996, 2001 et 2006.

PROPORTION DE PERSONNES CONNAISSANT LE FRANÇAIS AU QUÉBEC, 1996, 2001 ET 2006



Source : Statistique Canada, Recensements 1996, 2001 et 2006.

En comparant les données des trois derniers recensements, on constate que le pourcentage de la population immigrée connaissant le français a augmenté, tandis que le pourcentage dans l'ensemble de la population est demeuré relativement stable. Au sein de la population immigrée, les pourcentages varient selon les cohortes d'immigration, les plus vieilles connaissent le français dans une moindre mesure que les plus récentes cohortes.

La connaissance du français à l'admission

Le Québec fait de la connaissance du français un critère déterminant dans la sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés. L'augmentation des volumes globaux d'immigration et l'accroissement de la part de cette catégorie au sein de ces volumes ont permis de hausser de façon significative la part des personnes qui déclarent connaître le français à leur arrivée. Les personnes immigrantes âgées de 16 ans et plus déclarent connaître le français à l'admission dans des proportions de 68,0 % en 2008, de 72,1 % en 2009 et de 73,4 % en 2010.

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC EN 2008, 2009 ET 2010 ÂGÉES DE 16 ANS ET PLUS SELON LA CONNAISSANCE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS*

	2008		2009		2010	
Connaissance linguistique	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Français seulement	8 060	22,6	8 758	22,3	10 872	25,8
Français et anglais	16 161	45,4	19 483	49,7	20 074	47,6
Connaissant le français	24 221	68,0	28 241	72,1	30 946	73,4
Anglais seulement	7 482	21,0	7 081	18,1	6 717	15,9
Ni français ni anglais	3 926	11,0	3 873	9,9	4 481	10,6
Total	**35 629**	**100,0**	**39 195**	**100,0**	**42 144**	**100,0**

** Connaissance linguistique déclarée au moment de l'admission. Données préliminaires pour 2010.*
Source : Citoyenneté et Immigration Canada et ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

La francisation des personnes immigrantes : une offre de service qui répond à des besoins d'apprentissage ou de perfectionnement

Comme en témoignent les résultats de 2010-2011 pour les orientations 3 et 4 du *Plan stratégique*, le Ministère déploie des efforts considérables pour favoriser la francisation des personnes immigrantes de 16 ans et plus. Ses interventions ainsi que celles de ses partenaires, à la faveur de la mise en œuvre des mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation, annoncées en 2008, ont permis de joindre 27 965 personnes dans les services de francisation du Ministère, ce qui représente une hausse de 53,2 % par rapport à 2007-2008. Les travaux d'harmonisation des services gouvernementaux de francisation devraient également permettre de rendre compte du nombre total de personnes immigrantes fréquentant les services de francisation aux adultes du Ministère et du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport lorsque le Guichet unifié d'accès à ces services aura été implanté.

Taux d'emploi

Le taux d'emploi est évidemment un autre indicateur de la pleine participation à la vie sociale et économique qui est influencé par de multiples facteurs. Pour une personne immigrée, un emploi dans son pays d'accueil est garant de sa capacité de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille et de participer pleinement au développement de la société.

TAUX D'EMPLOI AU QUÉBEC EN 2008, 2009 ET 2010 SELON LA DURÉE DE RÉSIDENCE, 15-64 ANS

	2008	2009	2010
Ensemble du Québec*	71,7 %	70,5 %	71,1 %
Population immigrée	66,4 %	63,9 %	66,0 %
très récente, 5 ans ou moins	55,1 %	48,1 %	52,6 %
récente, de 5 à 10 ans	66,1 %	65,8 %	67,6 %
de longue date, plus de 10 ans	70,7 %	69,1 %	70,5 %
Population native	72,7 %	71,7 %	72,1 %

** Outre les populations immigrée et native, l'ensemble du Québec comprend également les résidents non permanents.*
Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, compilation spéciale du MICC.

TAUX D'EMPLOI AU QUÉBEC EN 2008, 2009 ET 2010 SELON LE SEXE, 15-64 ANS

	2008		2009		2010	
	Ensemble du Québec*	Population immigrée	Ensemble du Québec*	Population immigrée	Ensemble du Québec*	Population immigrée
Total	71,7 %	66,4 %	70,5 %	63,9 %	71,1 %	66,0 %
Hommes	74,3 %	72,7 %	72,3 %	69,0 %	73,3 %	72,0 %
Femmes	69,1 %	60,1 %	68,7 %	58,9 %	68,9 %	59,9 %

** Outre les populations immigrée et native, l'ensemble du Québec comprend également les résidents non permanents.*
Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, compilation spéciale MICC.

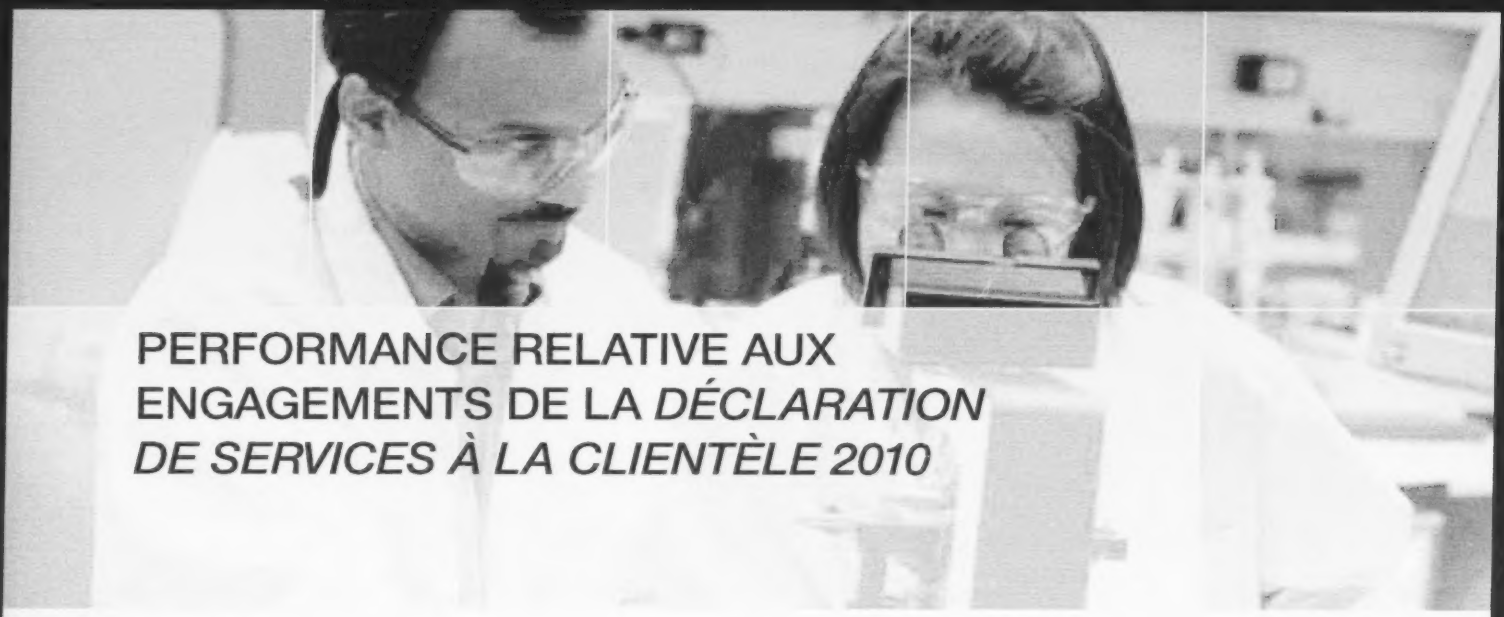
Le taux d'emploi des personnes immigrées représente la proportion de ces personnes en emploi par rapport à l'ensemble de la population immigrée. Une hausse de ce taux d'emploi signifie qu'une plus grande part de cette population occupe un emploi, alors qu'une baisse indique le contraire.

Par rapport à 2009, la reprise de l'emploi en 2010 a fait progresser le taux d'emploi de 0,6 point de pourcentage dans l'ensemble de la population, mais de 2,1 points de pourcentage dans la population immigrée. Cette hausse importante du taux d'emploi de la population immigrée est attribuable au fait que le nombre de personnes en emploi a augmenté fortement dans la population immigrée (+ 7,8 %). Il est également intéressant de noter qu'en 2010, le taux de chômage des personnes immigrantes a diminué de 12,5 %, légèrement en dessous de son niveau de 2006.

L'écart entre le taux d'emploi de la population immigrée et celui de la population totale s'amenuise avec la durée de résidence. En effet, en 2010, les personnes arrivées depuis plus de dix ans ont un taux d'emploi à peine inférieur à celui de l'ensemble de la population (70,5 % comparé à 71,1 % dans l'ensemble de la population). Entre 2009 et 2010, le taux d'emploi des personnes qui ont immigré il y a cinq ans ou moins a particulièrement augmenté, passant de 48,1 % en 2009 à 52,6 % en 2010.

On constate que l'écart entre le taux d'emploi des hommes immigrés et celui des femmes immigrées est plus grand que celui observé entre les hommes et les femmes de l'ensemble de la population. De plus, la différence entre les femmes immigrées et l'ensemble des femmes québécoises est également plus grande qu'entre les hommes des deux groupes. Entre 2009 et 2010, on observe une hausse du taux d'emploi plus prononcée chez les hommes que chez les femmes, tant au sein de l'ensemble de la population que chez les personnes immigrées.

En collaboration avec d'autres partenaires gouvernementaux, le Ministère suit de près cette situation et intervient de multiples façons pour favoriser et faciliter l'accès à l'emploi des personnes immigrantes comme le montrent les résultats des activités liées à l'objectif 2.2 et à l'orientation 5. Les efforts réalisés auprès des personnes immigrantes sont précisés dans la section *Conformité aux lois et aux politiques gouvernementales.*



PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE 2010*

SERVICES GÉNÉRAUX

Service

Demande de renseignements au Centre de contacts clientèle

Engagements

Répondre à un appel téléphonique au Centre de contacts clientèle dans un délai de 3 minutes

Répondre à un courriel au Service de l'accueil à l'aéroport avec l'appui du Centre de contacts clientèle dans un délai de 5 jours ouvrables

Répondre à une lettre transmise au Service des renseignements généraux dans un délai de 5 jours ouvrables

Résultats

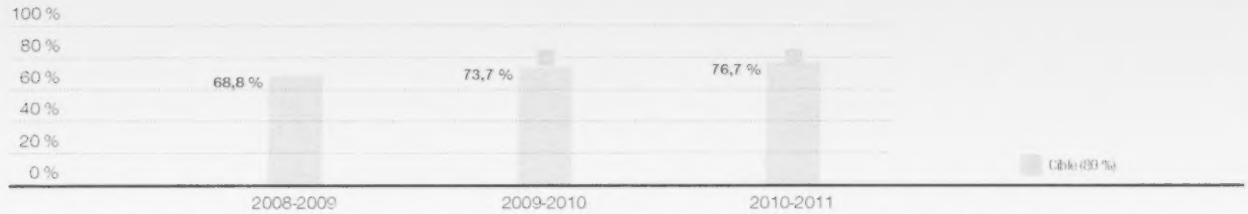
		2008-2009		2009-2010		2010-2011	
Engagements et délais		Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai	Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai	Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai
Téléphonie	3 minutes	169 345	68,8 %	196 453	73,7 % (cible 80 %)	230 113	76,7 % (cible 80 %)
Courriel	5 jours	18 783*	81,0 %	16 082*	89,9 % (cible 80 %)	16 912	91,0 % (cible 80 %)
Courrier	5 jours	191*	100,0 %	137*	87,6 % (cible 80 %)	169	31,0 % (cible 80 %)

** Pour les années 2008-2009 et 2009-2010, le délai de traitement pour le courrier et les courriels était de 10 jours ouvrables.*

Téléphonie

Le nombre d'appels traités en 2010-2011 a augmenté considérablement par rapport à l'année précédente. Cette augmentation s'explique notamment par la fermeture des lignes téléphoniques des services Immigration-Québec (SIQ) de toutes les régions du Québec. Depuis janvier 2010, les appels sont dirigés vers le Centre de contacts clientèle ministériel. Les SIQ, qui sont maintenant associés au Centre de contacts clientèle, répondent aux appels et ces appels sont comptabilisés. Malgré l'augmentation substantielle du nombre d'appels traités, la progression vers l'objectif est en hausse de 3 points de pourcentage par rapport à l'année 2009-2010.

TÉLÉPHONIE : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 3 MINUTES, 2008-2009 À 2010-2011



Des capsules d'information automatisées, mises à jour régulièrement, sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en français, en anglais et en espagnol.

NOMBRE DE RÉPONSES PAR LE SYSTÈME AUTOMATISÉ

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Réponses	67 971	65 789	61 096

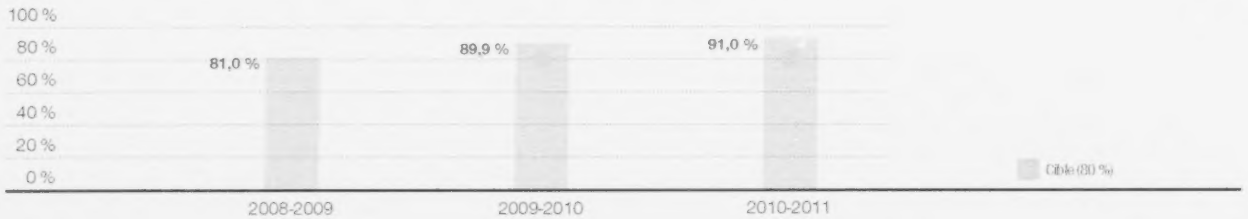
Le nombre de réponses par le système automatisé accuse une légère diminution par rapport à l'exercice précédent. Cette situation peut s'expliquer en partie par le changement dans le message d'accueil de la ligne téléphonique principale du Ministère qui ne dirige plus la clientèle vers les capsules d'information automatisées mais vers le site Internet du Ministère. De plus, la performance du Centre de contacts clientèle, dont le taux d'accessibilité a atteint 95 % en 2010-2011, a restreint le nombre d'appels transférés vers ces capsules.

Courriel

Au total, 16 912 demandes de renseignements transmises par courriel ont été traitées en 2010-2011, ce qui représente sensiblement le même volume que l'année précédente. Le délai de réponse de 10 jours ouvrables a été revu à la baisse pour l'année 2010-2011; il est dorénavant fixé à 5 jours ouvrables. Les procédures internes sont révisées sur une base continue afin d'accélérer le traitement des demandes et d'améliorer la qualité des réponses.

Les demandes de renseignements transmises par courriel sont traitées par les préposées et préposés des bureaux du Ministère à Montréal. Les demandes relatives à l'établissement en région sont traitées par le personnel des SIQ mais à partir de la même adresse courriel. Quant au personnel des bureaux d'immigration du Québec à São Paulo, Damas, Hong Kong, Mexico, Paris et Vienne, il répond aux courriels qui lui sont adressés. Enfin, les courriels reçus dans la boîte « Maghreb » sont dorénavant traités par le Service de l'accueil à l'aéroport.

COURRIEL : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2008-2009 À 2010-2011



Courrier

Une adresse postale réservée aux renseignements généraux a été mise en service pendant l'année afin de réduire le temps de réponse. Ainsi, le délai maximal a été réduit de 10 à 5 jours ouvrables. Malgré cette amélioration, la clientèle continue à expédier son courrier à d'autres adresses du Ministère d'où il est transféré au Centre de contacts clientèle pour traitement. Le calcul du délai commence dès le jour d'arrivée du courrier au Ministère, ce qui explique que la cible ne soit atteinte qu'à 31 %.

Service

Demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Engagements

Émettre un accusé de réception (écrit ou verbal) dans les 2 jours de la réception de toute demande acheminée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

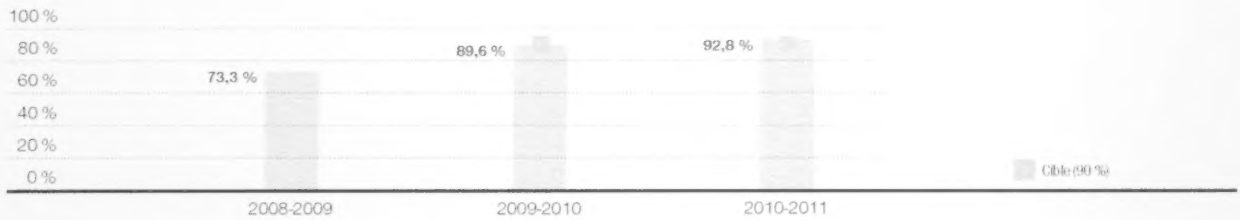
Traiter toute demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les 10 jours de sa réception

Résultats

	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
Engagement et délai	Plaintes traitées	Taux de réponse dans le délai	Plaintes traitées	Taux de réponse dans le délai	Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai
Accusé de réception en 2 jours *	s. o.	s. o.	624	95,8 % (cible 90 %)	609	99,2 % (cible 90 %)
Traitement d'une demande en 10 jours	137	73,3 %	624	89,6 % (cible 90 %)	609	92,8 % (cible 90 %)

** Engagement à émettre un accusé de réception ajouté en avril 2009 à la Déclaration de services à la clientèle. Ce nouvel engagement s'applique à l'ensemble des demandes reçues. Depuis cette date, l'engagement de traitement s'applique aussi à l'ensemble des demandes reçues et non seulement aux plaintes jugées recevables.*

PROPORTION DES PLAINTES TRAITÉES DANS LES DÉLAIS PRÉVUS EN 2008-2009 ET 2009-2010, ET DES DEMANDES TRAITÉES DANS LES DÉLAIS PRÉVUS EN 2010-2011



La cible 2010-2011 a été dépassée tant pour l'engagement relatif à l'accusé de réception que pour celui relatif au traitement d'une requête.

Depuis l'année 2009-2010, afin de présenter un portrait plus exact de la performance du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, l'ensemble des demandes reçues est inclus dans l'engagement. Ainsi, en 2008-2009, seules les plaintes jugées recevables ont été analysées et recensées.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE JUGÉE RECEVABLE, EN JOURS OUVRABLES, 2008-2009 À 2010-2011

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de plaintes	137	280	319
Délai moyen	8,6	7,7	6,95

Motifs d'insatisfaction

En 2010-2011, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a jugé recevables 319 plaintes, comparativement à 280 en 2009-2010 et 137 en 2008-2009. Au total, 31,7 % de ces plaintes, soit 101, ont été jugées fondées au cours de la dernière année, comparativement à 48,2 % en 2009-2010 et à 43,0 % en 2008-2009. Une plainte est fondée lorsque son examen démontre une erreur ou un manquement dans la prestation de services, particulièrement au regard des engagements contenus dans la *Déclaration de services à la clientèle* ainsi que des lois, des règlements et des procédures en vigueur.

Les plaintes traitées en 2010-2011 concernent les délais de traitement dans une proportion de 33,2 %, comparativement à 57,1 % en 2009-2010 et 48,9 % en 2008-2009. Un des facteurs ayant contribué à la diminution des plaintes pour ce motif est l'abolition de l'engagement de 45 jours pour le traitement des demandes d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*. L'engagement de 45 jours a été remplacé par un tableau de délai de traitement publié dans le site Internet du Ministère et mis à jour régulièrement, ce qui a eu pour effet de réduire également le nombre de plaintes en provenance de la clientèle à ce sujet.

En 2010-2011, que la plainte soit fondée ou non, les trois principaux motifs d'insatisfaction sont les délais de traitement (33,2 %), la qualité du suivi des dossiers (21,3 %) et la qualité de l'information (11,3 %).

ÉVOLUTION DES PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION

Motif	2008-2009	Motif	2009-2010	Motif	2010-2011
Délais de traitement	67 (48,9 %)	Délais de traitement	160 (57,1 %)	Délais de traitement	106 (33,2 %)
Relations personnel-clientèle	19 (13,9 %)	Qualité du suivi des dossiers	38 (13,6 %)	Qualité du suivi des dossiers	68 (21,3 %)
Accès aux services	18 (13,1 %)	Relations personnel-clientèle	26 (9,3 %)	Qualité de l'information	36 (11,3 %)
Total	**104/137 (75,9 %)**	**Total**	**224/280 (80,0 %)**	**Total**	**210/319 (65,8 %)**

En 2010-2011, on note une augmentation du nombre de plaintes relatives à la qualité du suivi des dossiers. Le Ministère prévoit dans son *Plan d'action ministériel 2011-2012* plusieurs mesures en vue d'améliorer les processus. Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services surveillera de près l'évolution des travaux et leur conséquence sur les plaintes qui lui seront adressées.

En renforçant la fonction de réception, de traitement et d'analyse des plaintes, le Ministère signale à l'ensemble de son personnel et à la clientèle que les plaintes sont beaucoup plus que « l'expression d'une insatisfaction ». Elles représentent une source d'information pour améliorer les services en permanence.

Service

Demande d'immigration permanente de travailleuses et travailleurs qualifiés et de gens d'affaires

Engagement

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 30 jours de la réception d'une demande

Résultats

		2008-2009		2009-2010		2010-2011
Engagement et délai	Accusés de réception envoyés	Taux de réponse dans le délai	Lettres confirmant l'ouverture d'un dossier envoyées	Taux de réponse dans le délai	Lettres confirmant l'ouverture d'un dossier envoyées	Taux de réponse dans le délai
Envoi d'un accusé de réception en 30 jours	32 770	80,0 %	37 767	93,0 % (cible 95 %)	53 324	50,7 % (cible 95 %)

Le Ministère s'est engagé à envoyer une lettre confirmant l'ouverture d'un dossier dans les 30 jours suivant la réception d'une demande. En 2010-2011, cet objectif n'a été atteint que pour 50,7 % des demandes, comparativement à 93 % l'année précédente.

L'allongement du délai d'ouverture des dossiers est attribuable avant tout à la hausse de 51 % des demandes d'immigration permanente reçues en 2010, comparativement à 2009. La hausse est de 41 % dans la sous-catégorie Travailleuses et travailleurs qualifiés et de 122 % dans la sous-catégorie Gens d'affaires. L'annonce de nouvelles exigences financières imposées aux immigrantes et immigrants investisseurs par Citoyenneté et Immigration Canada en juin 2010 et subséquemment par le Ministère, ainsi que le moratoire imposé au programme fédéral jusqu'au 1er décembre 2010, ont entraîné un afflux hâtif des demandes dans le cadre du programme Investisseurs du Québec.

De façon temporaire, la centralisation du processus et l'implantation d'un nouveau système pour l'encaissement des sommes exigées ont aussi retardé l'envoi des lettres confirmant l'ouverture des dossiers en Amérique du Nord et au Maghreb.

Service

Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)

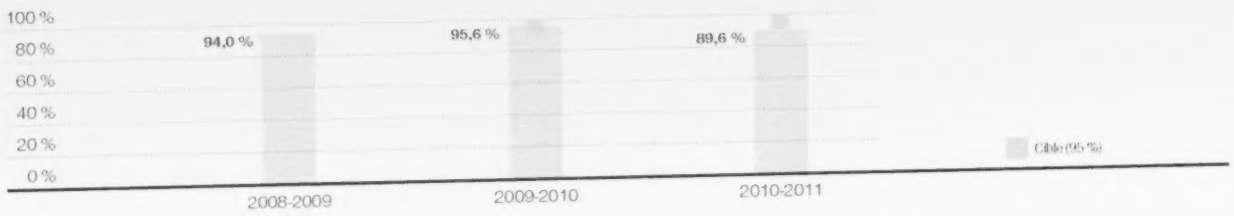
Engagement

Traiter une demande de certificat d'acceptation du Québec pour études (CAQ-études) dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la demande

Résultats

		2008-2009		2009-2010		2010-2011
Engagement et délai	Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai	Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai	Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai
Traitement d'une demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers) en 20 jours	23 900	94,0 %	26 050	95,6 % (cible 95 %)	27 387	89,6 % (cible 95 %)

DEMANDES DE SÉJOUR TEMPORAIRE AU QUÉBEC (ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS ÉTRANGERS) : PROPORTION DE DEMANDES TRAITÉES EN 20 JOURS, 2008-2009 À 2010-2011



Malgré une hausse de 7 % des demandes de CAQ pour études, près de 90 % des dossiers ont été traités en 20 jours ou moins, comparativement à 95,6 % en 2009-2010. Le recours grandissant au service transactionnel en ligne n'est pas étranger à cette performance.

Service

Demande d'engagement de parrainage familial

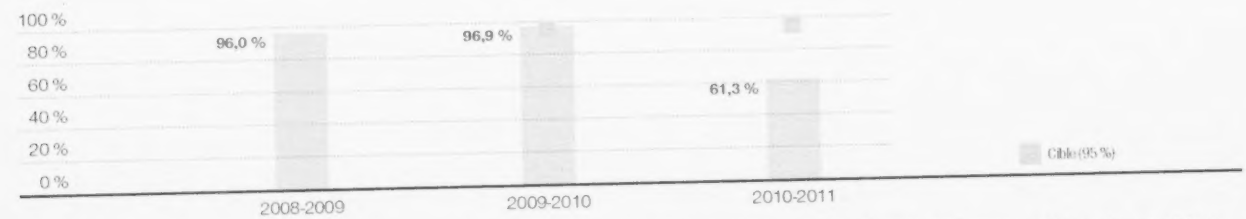
Engagement

Rendre une décision sur une demande d'engagement de parrainage familial dans les 20 jours suivant la réception de la demande

Résultats

	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
Engagement et délai	Décisions rendues	Taux de réponse dans le délai	Décisions rendues	Taux de réponse dans le délai	Décisions rendues	Taux de réponse dans le délai
Décision sur une demande en 20 jours	10 315	96,0 %	9 758	96,9 % (cible 95 %)	11 163	61,3 % (cible 95 %)

PARRAINAGE FAMILIAL : DÉCISION SUR UNE DEMANDE EN 20 JOURS, 2008-2009 À 2010-2011



En 2010-2011, 61,3 % des demandes d'engagement de parrainage familial ont été traitées en respectant le délai prévu. Le Ministère a traité en 2010-2011, 14,4 % plus de demandes d'engagement qu'en 2009-2010. Par ailleurs, dans le cadre des mesures d'accélération du traitement des demandes de regroupement familial prises à la suite du séisme en Haïti, le Ministère a reçu deux fois plus de demandes d'engagement visant des parents (père et mère) qu'en 2009. Ces demandes sont soumises à l'examen de la capacité financière et sont donc plus longues à traiter. De surcroît, 60 % de ces demandes ont été déposées entre les mois de mai et de septembre, ce qui a nui considérablement à la performance du deuxième trimestre. Bien qu'au cours des trois autres trimestres le délai a été respecté pour au moins 75 % des demandes, la performance globale n'a pu dépasser 61 %.

Service

Demande de certificat de sélection dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise

Engagement

Rendre une décision sur une demande de certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise dans les 20 jours suivant la réception de la demande

Résultats 100 % des décisions rendues en 20 jours

Le délai de 20 jours a été respecté dans 100 % des 2 010 décisions rendues entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011.

INTÉGRATION[6]

Service

Rencontre individuelle ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec

La description de ce service se trouve à l'objectif 5.1, indicateur 5.1.1 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

Engagement

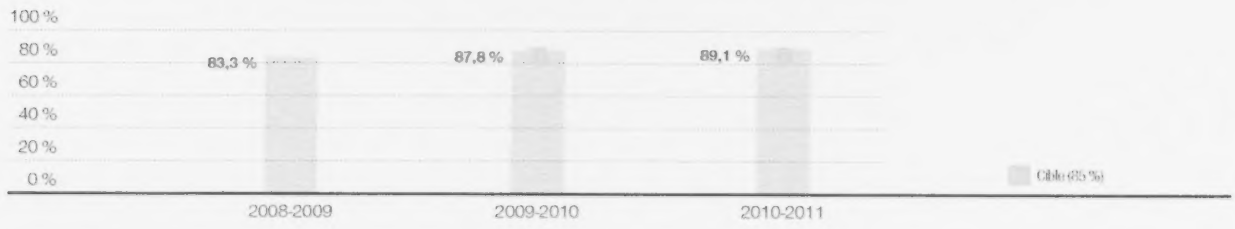
Offrir un rendez-vous dans les 5 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

Résultats

	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
Engagement et délai*	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai
Rendez-vous offerts en 5 jours	16 065	83,3 % (13 389)	19 293	87,8 % (cible 85 %)	19 833	89,1 % (cible 85 %)

** La méthode de calcul utilisée mesure l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, soit en entrevue individuelle, soit en séance de groupe. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous que la clientèle n'a pas acceptés faute de disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande.*

RENCONTRE INDIVIDUELLE OU DE GROUPE SUR LES PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION AU QUÉBEC : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2008-2009 À 2010-2011



La proportion de rendez-vous offerts dans le délai prévu, soit 89,1 %, dépasse la cible de 4,1 points de pourcentage malgré une hausse importante de la demande. Ce résultat représente un progrès par rapport à l'année 2009-2010 qui s'était elle-même terminée 2,8 points de pourcentage au-dessus de la cible. À la source de cette performance, il faut notamment voir l'augmentation des séances de groupe dans les services Immigration-Québec.

6. Pour les engagements liés aux services d'intégration, le délai est calculé à partir du jour qui suit la réception de la demande.

Service

Session de formation sur l'adaptation au monde du travail québécois

Engagement

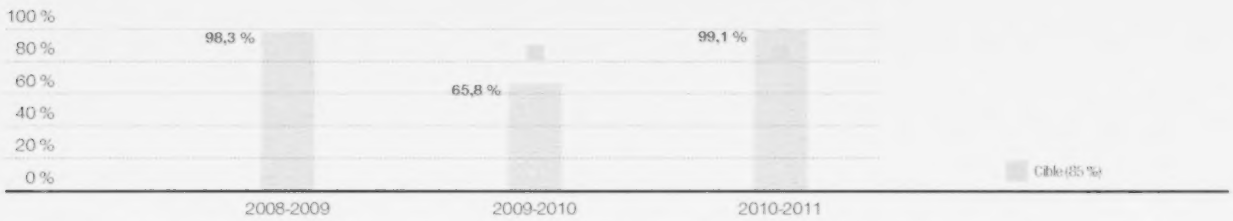
Offrir un rendez-vous dans les 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

Résultats

	2008-2009		2009-2010			2010-2011	
Engagement et délai*	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai	Engagement et délai*	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai
Rendez-vous offerts en 10 jours	7 217	98,3 %	10 799	65,8 % (cible 85 %)	Rendez-vous offerts en 15 jours	11 588	99,1 % (cible 85 %)

** La méthode de calcul utilisée mesure l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, soit une séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec ou la session de formation S'adapter au monde du travail québécois. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous que la clientèle n'a pas acceptés faute de disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande.*

SESSION DE FORMATION *S'ADAPTER AU MONDE DU TRAVAIL QUÉBÉCOIS* : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 10 JOURS POUR 2008-2009 ET 2009-2010 ET DE 15 JOURS POUR 2010-2011



En 2010-2011, le Ministère a offert 11 588 rendez-vous pour une session de formation sur le monde du travail au Québec. De ce nombre, la quasi-totalité, soit 99,1 %, ont été proposés dans le délai prévu de 15 jours ouvrables.

Ce résultat qui dépasse très largement la cible, fixée à 85 %, s'explique par deux facteurs : le Ministère a offert 2 000 places de plus et le délai maximal a été porté de 10 à 15 jours ouvrables. Avec la même cible (85 %), mais un délai plus exigeant de 10 jours, les résultats de l'année précédente avaient plafonné à 65,8 %. Les sessions de formation sont données dans quatre régions : la Montérégie, Laval, la Capitale-Nationale et Montréal.

Service

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

Le service d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* est décrit à l'objectif 5.2 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

Engagement

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier à la suite d'une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* dans les 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

Résultats

Engagement et délai	Lettres de confirmation envoyées	2010-2011 Taux d'envoi dans le délai
Envoyer une lettre de confirmation d'ouverture du dossier : 15 jours	17 138	94,6 % (cible 85 %)

Le Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec, qui délivre l'*Évaluation comparative*, s'est engagé à envoyer une lettre de confirmation dans un délai de 15 jours ouvrables pour 85 % des demandes reçues. Les données de cet engagement ne sont officiellement recueillies que depuis juin 2010. Au 31 mars 2011, un total de 17 138 lettres de confirmation avaient été envoyées, et le délai prescrit avait été respecté dans 94,6 % des cas, soit 9,6 points de pourcentage au-dessus de la cible.

Service

Information sur les professions et métiers réglementés

Pour obtenir une description plus détaillée de ce service, voir l'introduction de l'objectif 5.2 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

Engagement

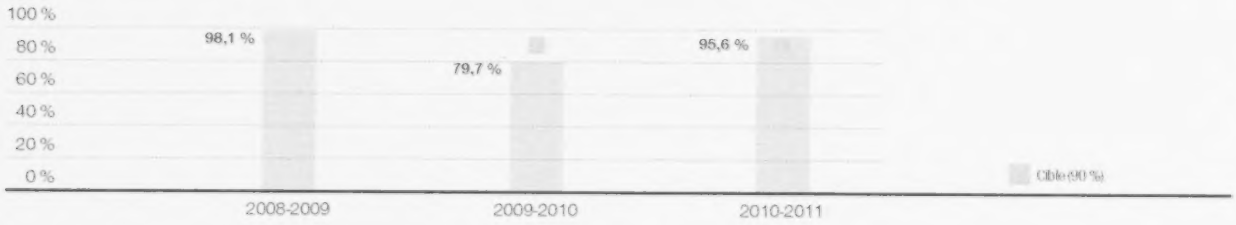
Offrir une séance d'accompagnement aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'accès aux professions et métiers réglementés dans les 20 jours à compter de la date de réception de la demande

Résultats

Engagement et délai	2008-2009 Séances offertes	2008-2009 Taux de réponse dans le délai	2009-2010 Séances offertes	2009-2010 Taux de réponse dans le délai	2010-2011 Séances offertes	2010-2011 Taux de réponse dans le délai
Entrevues offertes en 20 jours *	3 042	98,1 %	2 460	79,7 % (cible 90 %)	2 351	95,6 % (cible 90 %)

* *La méthode de calcul utilisée mesure l'écart entre la date où la demande a été transmise au service concerné et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, en entrevue ou en séance de groupe. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous que la clientèle n'a pas acceptés faute de disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande.*

PROPORTION DE SÉANCES D'ACCOMPAGNEMENT OFFERTES DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS, 2008-2009 À 2010-2011



La cible a été dépassée de 5,6 points de pourcentage, les 2 351 séances d'accompagnement ayant été offertes conformément au délai prescrit dans une proportion de 95,6 %. L'année 2010-2011 est ainsi comparable aux deux derniers trimestres de l'année précédente, qui affichaient un taux de réussite de 90,9 % et de 97,3 % respectivement.

Service

Cours de français à temps complet

Engagement

Remettre ou faire parvenir un avis d'admissibilité aux personnes qui s'inscrivent à un cours de français à temps complet en 20 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

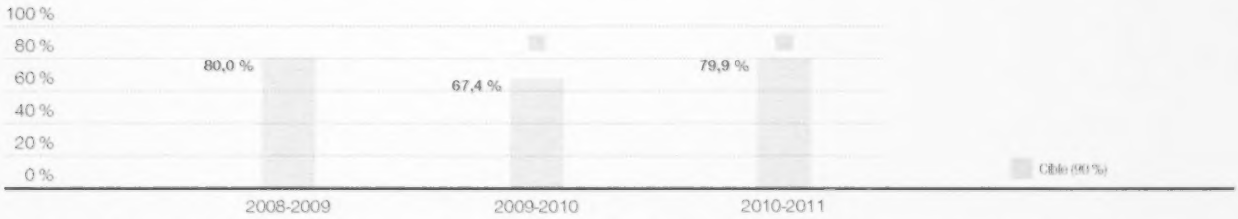
Résultats

	2008-2009		2009-2010		2010-2011*	
Engagement et délai	Avis remis	Taux de réponse dans le délai	Avis remis	Taux de réponse dans le délai	Avis remis	Taux de réponse dans le délai
Avis d'admissibilité** remis ou envoyé dans le délai de 20 jours (temps complet)	9 226	80,0 %	11 152	67,4 % (cible 90 %)	9 492	79,9 % (cible 90 %)

* *Pour 2010-2011, une révision du programme d'extraction des données informatiques a été effectuée, afin de retirer du calcul les délais imputables à la clientèle lors des reports de rendez-vous ou l'attente de documents permettant d'établir l'admissibilité statutaire.*

** *Une personne qui s'inscrit à un cours de français est déclarée admissible après vérification de son admissibilité statutaire et au moment où elle obtient une évaluation de classement établissant son niveau de connaissance du français. Le cas échéant, un avis d'admissibilité est alors émis (envoyé ou remis à la personne) à ce moment confirmant l'admissibilité de la personne au cours de français à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DES AVIS D'ADMISSIBILITÉ REMIS OU ENVOYÉS DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS, 2008-2009 À 2010-2011



En 2010-2011, environ 80 % des avis d'admissibilité au cours de français à temps complet ont été obtenus en 20 jours ou moins après la réception de la demande. C'est un progrès de 12 points de pourcentage sur l'année précédente, mais insuffisant pour atteindre la cible, fixée à 90 %.

Des travaux sur les processus de travail ont permis d'améliorer les résultats par rapport à l'année précédente. L'admission en ligne des candidates et candidats en francisation implantée à la toute fin de l'année 2009-2010 a également contribué à cette amélioration. Utilisée pour 25 % des demandes de cours à temps complet, l'emploi de l'admission en ligne est appelée à croître et elle permettra de réduire entre autres les délais attribués à la poste.

Engagement

Faire en sorte que les personnes qui s'inscrivent pour la première fois commencent leur cours au plus tard 65 jours ouvrables après la confirmation de leur admissibilité à un cours de français à temps complet

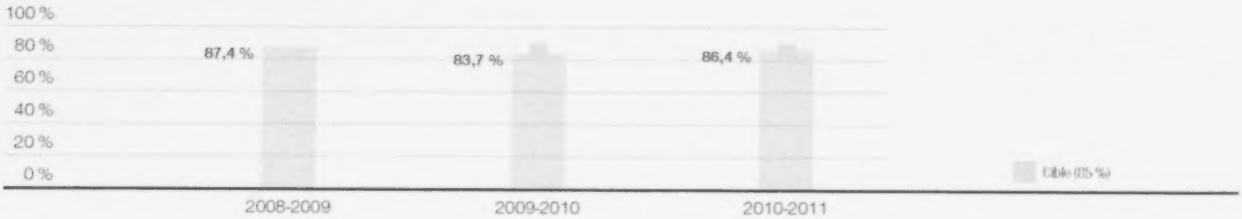
Résultats

	2008-2009		2009-2010		2010-2011*	
Engagement et délai**	Personnes ayant commencé leur cours	Taux de réponse dans le délai	Personnes ayant commencé leur cours	Taux de réponse dans le délai	Personnes ayant commencé leur cours	Taux de réponse dans le délai
Nouvelles étudiantes et nouveaux étudiants commençant leur cours dans le délai de 65 jours	6 603	87,4 %	7 697	83,7 % (cible 85 %)	7 940	86,4 % (cible 85 %)
Nombre moyen de jours ouvrables		37 jours		39 jours		38 jours

* *Pour 2010-2011, une révision du programme d'extraction des données informatiques a été effectuée, afin de retirer du calcul les délais imputables à la clientèle lors des reports de rendez-vous ou l'attente de documents permettant d'établir l'admissibilité statutaire.*

** *Le délai est calculé entre la date de l'avis d'admissibilité et la date du début du premier cours à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DE PERSONNES S'INSCRIVANT POUR UNE PREMIÈRE FOIS ET AYANT COMMENCÉ LEUR COURS DANS LE DÉLAI DE 65 JOURS, 2008-2009 À 2010-2011



La cible 2010-2011 a été dépassée. On constate que 86,4 % des personnes inscrites ont commencé leur cours en 65 jours ouvrables ou moins. En outre, le délai moyen s'est amélioré, passant de 39 à 38 jours. La consolidation de certaines mesures du plan *Franciser plus, intégrer mieux*, comme celle visant l'ouverture plus fréquente des cours, a permis d'améliorer ces délais d'attente.

Dans sa *Déclaration de services à la clientèle* (DSC), le Ministère s'engage à offrir des services en amélioration continue, notamment en consultant sa clientèle sur ses attentes et sa satisfaction à l'égard des services offerts.

Les sondages réalisés dans le cadre du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* permettent de répondre à cet engagement.

Le tableau suivant dresse un portrait des principaux résultats de cinq des sept sondages réalisés en 2010-2011. Les résultats des deux autres sondages seront dévoilés au printemps 2011.

Service	Satisfaction globale[7]		Principaux résultats
	% des personnes sondées ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10	Moyenne	
Guide Apprendre le Québec	86 %	8,8	Les personnes sondées utilisent régulièrement le guide et l'ensemble des sections sont généralement consultées et jugées utiles. Afin d'améliorer le guide, 20 % des personnes ont suggéré d'ajouter de l'information[8].
Demande en ligne d'un certificat d'acceptation du Québec pour études	78 %	8,4	La majorité des personnes sondées sont satisfaites du délai de 20 jours inscrit dans la DSC, mais 29 % souhaiteraient un délai plus court. Certaines personnes ont indiqué des difficultés liées à l'accessibilité aux services. Des actions ont déjà été entreprises pour les régler.
Cours de français en ligne	91 %	9,0	Les personnes sondées ont exprimé une forte satisfaction à l'égard des tutrices et tuteurs. L'offre d'un plus grand nombre de classes virtuelles est souhaitée.
Rencontre sur les premières démarches d'installation au Québec	82 %	8,5	La grande majorité des personnes sondées sont satisfaites du délai de 5 jours[9] inscrit dans la DSC. Seulement 10 % des personnes sondées souhaiteraient un délai plus court. La moitié des personnes sondées ont affirmé qu'elles auraient aimé aborder ou approfondir certains sujets[10] durant cette rencontre.
Site Immigration-Québec	83 %	8,5	Les principales recommandations formulées portent sur la clarification et la simplification de l'information dans le site et sur l'ajout de nouveaux renseignements (7 % des personnes sondées).

7. Les répondantes et répondants devaient donner une note sur une échelle allant de 0 à 10, où 0 correspondait à « Tout à fait insatisfait » et 10 à « Tout à fait satisfait ».
8. Le type d'information varie selon les répondantes et répondants.
9. Ce délai est le temps d'attente maximal. Le service est souvent offert plus rapidement.
10. Les principaux sujets sont la reconnaissance des acquis et des compétences, l'*Évaluation comparative des études effectuées hors Québec*, le rôle des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation et le parrainage des membres de la famille restés à l'étranger.

CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013

Pour renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec

Sanctionnée en avril 2006, la Loi sur le développement durable établit un nouveau cadre de gestion pour tous les ministères, organismes et entreprises de l'État afin que les actions menées par ceux-ci s'inscrivent dans une recherche de durabilité, tant sur les plans social et économique qu'environnemental. Le 31 mars 2009, le Ministère a rendu public son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Ce plan expose les actions que le Ministère s'engage à mettre en œuvre pour contribuer à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* du Québec.

Par ailleurs, l'Éco-comité, créé en 2008-2009 afin de favoriser le développement de stratégies d'économie des biens et des ressources tant individuelles que collectives, au sein du Ministère, veille à sensibiliser le personnel afin de l'amener à contribuer au développement durable sur une base quotidienne, et ce, dans tous ses bureaux. Les directions des ressources financières et matérielles, de la planification, des affaires publiques et des communications ainsi que le Centre de soutien aux technologies ont chacune un conseiller ou une conseillère qui siège en permanence à l'Éco-comité.

Les résultats de chaque action du *Plan d'action de développement durable* du Ministère sont détaillés ci-après. Les cibles et les indicateurs seront révisés en 2011 afin que le Ministère puisse mieux rendre compte des résultats atteints dans son prochain rapport annuel.

POUR CONCOURIR À LA LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Objectif gouvernemental — Sans objet

Objectif organisationnel 1 — Adapter graduellement les mécanismes décisionnels du Ministère au regard du développement durable

Action

Prendre en compte les principes de développement durable dans la gouvernance du Ministère

Réalisations 2010-2011	Entrée en vigueur de la Grille de prise en compte des principes de développement durable dans les dossiers ministériels et de la directive s'y rattachant (3 mai 2010) Deuxième rencontre du Comité de développement durable (4 mai 2010)

POUR INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER ET INNOVER

Objectif gouvernemental 1	Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre
Objectif organisationnel 2	Sensibiliser et former le personnel du Ministère afin qu'il puisse intégrer les principes et les notions de développement durable dans ses fonctions

Action

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable*

Réalisations 2010-2011	Formation des gestionnaires (1 colloque, 48 personnes participantes) Formation du personnel ciblé[11] (9 séances, 112 personnes participantes) Nouveaux membres du personnel du Ministère en 2010-2011 sensibilisés au contenu du *Plan d'action de développement durable* dans le cadre d'une session d'accueil (Pour le suivi des activités de sensibilisation, se référer aux objectifs 3 et 8.)

Objectif organisationnel 3	Faire connaître la contribution du Ministère et ses engagements à l'égard du développement durable du Québec

Action

Doter le Ministère d'une stratégie de communication sur le développement durable

Réalisations 2010-2011	Séances d'information sur l'utilisation de la grille pour l'organisation d'événements écoresponsables et carboneutres 6 articles sur la Politique du bureau vert et les directives afférentes, publiés dans la section *Actualités* de l'intranet ministériel Création d'un visuel pour les chroniques sur le développement durable Bonification de la section *Développement durable* de l'intranet ministériel 10 articles rédigés par l'Éco-comité et publiés dans la section *Actualités* de l'intranet ministériel

Objectif organisationnel 4	Sensibiliser les personnes immigrantes au développement durable en accordant la priorité aux pratiques environnementales

Action

Intégrer de l'information sur le développement durable et les pratiques environnementales dans les outils de communication destinés aux personnes immigrantes ainsi que dans les contenus de cours du programme de francisation

Réalisations 2010-2011	Prise en compte des enjeux et des pratiques de développement durable dans l'exercice de révision des contenus des cours de français offerts aux personnes immigrantes par le Ministère et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

11. Professionnelles et professionnels qui coordonnent, élaborent et travaillent activement à des dossiers ministériels.

POUR RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

Objectif gouvernemental 13 Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions

Objectif organisationnel 5 Tenir compte des principes de développement durable à l'occasion de la planification des niveaux d'immigration pour le Québec

Action

Intégrer le développement durable aux considérations traitées dans le cadre de la consultation publique portant sur la planification triennale des niveaux d'immigration 2011-2013

Réalisations 2010-2011	Décision de reconduire pour 2011 les orientations de la *Planification pluriannuelle de l'immigration 2008-2010*. Pour la planification pluriannuelle 2012-2015, le Ministère déposera les orientations gouvernementales à l'Assemblée nationale en avril 2011. Les principes du développement durable seront pris en compte à différentes étapes de la consultation publique sur les orientations. Un document sur l'apport de l'immigration au développement durable a été élaboré. Il sera mis à la disposition du public en ligne, en complément au document de soutien à la consultation.

Objectif organisationnel 6 Hausser les volumes annuels d'immigration au Québec en favorisant les jeunes et les jeunes familles

Action

Réaliser les plans annuels d'immigration du Québec de 2009 à 2012

Réalisations 2010-2011	*Plan annuel d'immigration 2011* déposé en octobre 2010 (Voir le graphique et le tableau à l'indicateur 2.1.1 pour le nombre de personnes immigrantes admises par catégorie et par groupe d'âge et l'indicateur 5.3.1a pour la région de destination) Le quart (25 %) des travailleuses et travailleurs qualifiés (requérantes et requérants principaux) sélectionnés en 2010 avec la grille de sélection 2009 étaient accompagnés d'enfants

Objectif organisationnel 7 Étayer la contribution de l'immigration au développement durable

Action

Réaliser des activités de veille stratégique et de recherche afin de mieux documenter les liens entre le développement durable et la mission du Ministère

Réalisations 2010-2011	28 articles sur le thème de l'immigration et du développement durable parus dans cinq bulletins de veille stratégique

POUR PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

Objectif gouvernemental 6	Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux
Objectif organisationnel 8	Effectuer des acquisitions écoresponsables, appliquer des mesures de gestion environnementale et viser la certification carboneutre

Action 8.1

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

Réalisations 2010-2011

Élaboration et entrée en vigueur de la Politique du bureau vert et des directives afférentes :

- Directive et grille pour l'organisation d'événements écoresponsables et carboneutres
- Directive sur l'édition et l'impression écoresponsables

Élaboration d'un aide-mémoire sur la Politique du bureau vert et les directives afférentes

Mise en place d'outils permettant l'organisation d'événements écoresponsables : liste des traiteurs biologiques ou écoresponsables, vaisselle réutilisable mise à la disposition du personnel, etc.

Élaboration de la Politique d'acquisitions écoresponsables et de la Grille de critères d'acquisitions écoresponsables

Élaboration du *Cadre de gestion environnementale 2011-2013* et du *Plan de gestion environnementale 2011-2013*

Activités organisées par l'Éco-comité :

- Promotion de la *Semaine québécoise de réduction des déchets* en octobre 2010
- Réalisation d'une étude de faisabilité pour l'implantation d'une collecte de compost dans les bureaux du Ministère

Implantation de la collecte de compost au 360 McGill à l'automne 2010

Action 8.2

Mettre en œuvre des mesures de réduction et de compensation des émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par les activités du Ministère

Réalisations 2010-2011

Mise en place de méthodes de calcul des GES en avril 2010 (taxis, voitures louées et transport en commun)

Calcul des GES pour les événements ministériels et élaboration d'un guide de l'utilisateur

Élaboration du *Plan de navettage durable 2011-2013* et approbation par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (mars 2011); lancement prévu en mai 2011

Bilans annuels des émissions de CO_2 pour les années 2008-2009 et 2009-2010

Élaboration d'un plan ministériel de réduction des GES à l'été 2010, intégré au *Cadre de gestion environnementale 2011-2013*

Promotion par l'Éco-comité de *En ville sans ma voiture* et du *Défi Entreprise* en septembre 2010

ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES, EN PARTICULIER EN CE QUI CONCERNE LES FEMMES IMMIGRANTES ET LES FEMMES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

En 2010, le Ministère a publié l'*Étude sur l'intégration économique des femmes immigrées recensées au Québec en 2006*. Les résultats de cette étude révèlent que la situation des femmes immigrantes sur le marché du travail s'est améliorée entre 2001 et 2006, mais qu'elle demeure moins favorable que celle des hommes immigrants ou de l'ensemble des femmes. Ils montrent aussi que les femmes immigrantes dont la durée du séjour varie entre six et quinze ans s'intègrent globalement aussi bien au marché du travail que l'ensemble des femmes.

Bien que les femmes issues de l'immigration ne forment pas un groupe monolithique et que les antécédents socioéconomiques, la provenance, la période d'arrivée ou le fait d'appartenir à un groupe des minorités visibles sont au nombre des facteurs associés à l'hétérogénéité des profils des femmes ainsi qu'à la diversité des expériences sur le marché du travail, le Ministère reconnaît que certaines femmes immigrantes peuvent vivre dans un contexte de vulnérabilité. C'est pourquoi il appuie ou met en œuvre des projets qui leur sont spécifiquement dédiés.

Intégration

En matière d'intégration et de gestion de la diversité, le Ministère est attentif aux réalités et aux besoins différenciés des femmes et des hommes.

En 2010-2011, les organismes financés en vertu du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants ont accompagné 31 053 personnes distinctes, dont 17 047 femmes immigrantes, soit 54,9 %.

Le Ministère a financé 61 organismes qui offrent des services d'intégration sociale, pour un budget total de 10,7 M$. De cette somme, 1 048 805 $ ont été alloués à des organismes qui ont une approche plus spécifique envers les femmes (dépistage des problématiques de violence, information sur les services offerts et référence, au besoin, vers les organismes du réseau de la santé et des services sociaux).

Le Ministère a également financé, à l'intérieur de ce budget, dix organismes pour qu'ils offrent la séance *Vivre ensemble au Québec*, une formation qui contribue à sensibiliser les personnes issues de l'immigration aux valeurs communes de la société québécoise, en particulier l'égalité entre les femmes et les hommes. Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, 6 942 personnes ont participé à la formation. L'objectif pour l'année 2010-2011 était de 8 000 personnes.

Dans le cadre du Programme *Action diversité*, le Ministère a attribué une somme globale de 557 803 $ à 18 projets proposant des activités de promotion relativement aux principes d'égalité entre les femmes et les hommes, et des activités de sensibilisation aux problématiques de l'isolement des femmes, de l'intégration sociale, de l'accès à l'emploi, de la participation civique, de la discrimination et de la violence envers les femmes.

Les vagues 2 et 3 de *Défi Montréal* ont permis d'annoncer le soutien financier de six projets d'insertion socioprofessionnelle des femmes immigrantes ou d'intégration au marché du travail des femmes issues de l'immigration pour un montant global de 627 372 $.

Dans le cadre du Programme régional d'intégration – volet 1, le Ministère a accordé un appui financier de 181 400 $ à un organisme qui a une approche plus spécifique envers les femmes. Dans le volet 2, l'entente conclue entre le Ministère et la Conférence régionale des élus de Montréal, pour la période 2010-2013, attribue une somme de 50 000 $ par année à l'entrepreneuriat féminin. De plus, le Ministère estime qu'une somme supplémentaire de 50 000 $ par année est destinée aux femmes immigrantes dans le cadre des activités de cette entente.

Francisation

Le Ministère a mis en œuvre plusieurs nouvelles mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des femmes immigrantes. Ces mesures ont notamment pour objectifs de :

- Permettre aux femmes immigrantes d'acquérir une maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés dans des domaines professionnels où elles sont majoritaires;
- Répondre davantage à leurs besoins dans les différentes étapes de leur parcours d'intégration à la société québécoise;
- Réaliser des interventions adaptées aux besoins spécifiques de cette clientèle en vue de favoriser l'apprentissage du français, notamment en milieu de travail ou dans le milieu de vie;
- Joindre les femmes immigrantes ou celles issues des communautés culturelles qui vivent isolées.

De plus, dans le cadre de la mise en œuvre des valeurs communes de la société québécoise, le contenu de certains cours de français a été adapté pour traiter de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Une entente a été conclue en juillet 2010 avec le Centre des femmes de Montréal qui a offert, en 2010-2011, 77 séances d'information sur la violence conjugale.

Enfin, dans le but de joindre plus particulièrement les femmes immigrantes susceptibles de vivre des problèmes d'isolement, les actions suivantes ont été entreprises :

- Soutenir les organismes communautaires pour qu'ils offrent aux femmes, particulièrement celles qui vivent isolées, des sessions d'initiation à l'apprentissage et à la communication en français, en aménageant au besoin les modalités de service;
- Appuyer les organismes communautaires pour qu'ils offrent aux femmes des activités d'intégration en français dans leur milieu de vie;
- S'associer à certaines associations ethnoculturelles dont la clientèle participe en faible nombre aux services de francisation pour mieux cerner leurs besoins en matière de francisation et y répondre.

Aides familiales

Le Ministère a renouvelé l'entente avec l'Association des aides familiales du Québec afin de favoriser le respect des conditions de travail et des droits des aides familiales et d'accroître, chez les participantes au programme, la connaissance de leurs droits et de leurs recours. L'entente, entrée en vigueur le 1er septembre 2005, a été renouvelée sans interruption depuis, sur la base d'un montant annuel de 60 000 $. Les interventions prévues comprennent, entre autres, la tenue d'un registre sur la situation en emploi des aides familiales, la réalisation de séances d'information, l'offre de service d'aide à l'emploi et d'accompagnement lors de recours à la Commission des normes du travail et à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Développement d'expertise

En 2010-2011, le Comité-conseil en analyse différenciée selon les sexes (ADS) du Ministère a poursuivi ses efforts pour mettre en œuvre le *Plan directeur ADS 2009-2012*.

Au total, 27 personnes ont participé à trois sessions de sensibilisation et de formation en ADS, 7 personnes ont reçu un accompagnement en ADS, 52 personnes ont participé à trois sessions de formation sur la rédaction épicène et 2 personnes ont reçu un accompagnement personnalisé en rédaction épicène.

Enfin, pour la deuxième année consécutive, le rapport annuel de gestion contient des données sexuées et est rédigé en conformité avec les règles de rédaction épicène.

Renforcement de la valeur d'égalité entre les femmes et les hommes

Les candidates et candidats à l'immigration et les personnes nouvellement arrivées sont sensibilisés par différents moyens, depuis l'étranger et à leur arrivée au Québec, à la connaissance et au respect des valeurs communes de la société québécoise, notamment à celle de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Un guide visant à renseigner les personnes issues de l'immigration sur la valeur de l'égalité entre les sexes a été produit par le Secrétariat à la condition féminine afin de faciliter leur intégration et leur pleine participation à la société québécoise. Le guide a été transmis à tous les organismes membres de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, dans les services Immigration-Québec et pendant les séances *Vivre ensemble au Québec*.

Par ces actions et ces mesures, le Ministère contribue à la mise en œuvre des plans d'action gouvernementaux suivants :

- Le *Plan d'action 2007-2010 – Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*;
- Le *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale* (prolongé d'un an);
- Le *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*.

ÉTHIQUE

Au cours des dernières années, le Ministère a entrepris une importante démarche visant à promouvoir l'éthique et à sensibiliser le personnel aux enjeux éthiques inhérents à la réalisation de la mission et de manière plus générale, au rôle d'agent public. En 2010-2011, en plus de poursuivre ses efforts de promotion et de sensibilisation auprès de son personnel, le Ministère s'était fixé l'objectif d'assurer la pérennité de sa démarche.

Ainsi, le Ministère a adopté au printemps 2010 le *Plan directeur 2010-2013 en matière d'éthique et de déontologie*. Ce plan s'articule autour de cinq axes d'intervention : formalisation des rôles et responsabilités des intervenantes et intervenants, communication, développement d'outils, formation et renforcement du cadre normatif.

Les mesures structurantes suivantes figurent parmi les réalisations de l'an 1 de la mise en œuvre du plan :

- Adoption du *Cadre de gouvernance en matière d'éthique organisationnelle*. Ce cadre précise les rôles et responsabilités des intervenantes et intervenants en éthique et détermine les mécanismes de planification, de coordination et de reddition de comptes des activités liées à la promotion et au développement de l'éthique;
- Mise en place du réseau ministériel de répondantes et de répondants en éthique. Afin de bonifier son offre de services-conseils en matière d'éthique, le Ministère a désigné quatre personnes répondantes associées à ses principaux secteurs d'activité, portant ainsi à cinq le nombre de ressources disponibles pour aider les gestionnaires et le personnel aux prises avec des questionnements ou des dilemmes éthiques.

Par ailleurs, diverses activités de communication et de formation ont été réalisées, notamment des séances d'information sur l'éthique dans le cadre des journées d'accueil du nouveau personnel, des rencontres avec les comités de gestion des secteurs pour promouvoir le rôle du réseau ministériel des répondants et répondants en éthique, de la formation sur le lobbyisme offerte aux personnes répondantes et à la haute direction. Enfin, des travaux ont été entrepris afin de bonifier le cadre normatif sur les questions liées aux cadeaux et gratifications ainsi qu'aux fonctions exercées par le personnel à l'extérieur du Ministère. Les mécanismes d'encadrement retenus seront mis en œuvre au cours de l'année 2011.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE AU MINISTÈRE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère possède sa propre politique linguistique. Mise à la disposition de l'ensemble du personnel dans le site intranet ministériel, cette politique englobe toutes les formes de communications officielles, orales ou écrites, avec des personnes physiques ou morales se trouvant au Québec ou à l'extérieur du Québec ainsi que tous les aspects liés à la langue du travail.

Systèmes téléphoniques

Les services d'accueil téléphoniques du Ministère sont conformes aux balises de l'Office québécois de la langue française et sont offerts prioritairement et principalement en français, tel que l'exige la politique linguistique du gouvernement. Ainsi, le message d'accueil du Centre de contacts clientèle est transmis au complet en français avant que la clientèle puisse avoir accès à la fonction « Appuyer sur le 9 » qui rend accessible de façon distincte le message en anglais.

Langue de communication avec la clientèle

Lorsque le personnel du Ministère a l'initiative de la communication, que ce soit au téléphone ou en personne, il utilise le français pour s'adresser à son interlocutrice ou interlocuteur. Si la personne ne comprend pas le français et demande de poursuivre l'échange dans une autre langue, le personnel peut accéder à sa demande et poursuivre la conversation dans une autre langue en privilégiant la langue maternelle de cette personne.

Au Québec, le personnel du Ministère s'adresse tout d'abord en français à la clientèle durant les sessions personnalisées sur les premières démarches d'installation. Les séances d'information de groupe sont données en français. Pendant ces sessions, les participantes et participants sont invités, le cas échéant, à s'inscrire aux cours de français offerts par le Ministère ou ses partenaires.

Sites Internet ministériels

Les trois sites Internet du Ministère reflètent les dispositions de la Charte de la langue française. Le site Internet principal du Ministère (www.micc.gouv.qc.ca) de même que le site Internet Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca) sont en français uniquement. Quant au site Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca), destiné principalement à une clientèle internationale, il est accessible en français, en anglais et en espagnol.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le Ministère a reçu et traité 150 demandes d'accès au cours de la période du 29 novembre 2010 au 31 mars 2011, comparativement à 112 pour la même période l'année précédente. Ce résultat représente une augmentation de 34 %. Les demandes visant l'accès aux renseignements personnels sont au nombre de 118, alors que 32 demandes ont trait à l'accès aux documents du Ministère.

Le délai de traitement des demandes d'accès se répartit comme suit :

1 à 19 jours	20 à 29 jours	30 jours et plus
112	25	13

Le Ministère a transmis en totalité les documents demandés à 128 personnes requérantes, a accepté partiellement les demandes de 17 d'entre elles. Il a refusé deux demandes, une demande a été dirigée vers un autre organisme public et deux autres demandes ont été retirées en raison d'un désistement. Les motifs de refus invoqués visaient à assurer la confidentialité de renseignements personnels concernant des tiers ou des demandes nécessitant un calcul ou une comparaison de renseignements. Aucune demande n'a fait l'objet d'une révision auprès de la Commission d'accès à l'information durant cette période et aucune demande d'accès n'a requis des mesures d'accommodement raisonnables pour des raisons de handicap.

Un nouveau protocole d'entente relatif à la communication de renseignements anonymisés portant sur les personnes adultes nées à l'extérieur du Canada qui sont prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours a été conclu avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et soumis à la Commission de l'accès à l'information pour avis. Cette entente, qui a pour objet le renouvellement de la communication annuelle au Ministère, par le MESS, d'un fichier de données individuelles anonymisées portant sur la clientèle des personnes nées à l'étranger et prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours, détermine les données opérationnelles et statistiques qui seront échangées périodiquement à des fins d'évaluation et de suivi des mesures et programmes du Ministère. L'entente initiale, qui liait les deux ministères, a pris fin en décembre 2010.

En matière de sensibilisation à la protection des renseignements personnels, le Ministère maintient à jour une section de son site intranet qui permet à son personnel de repérer facilement l'information concernant tant les règles d'accès aux renseignements personnels que les règles de protection et de communication de ces renseignements. Des capsules d'information sont également diffusées de façon périodique afin d'enrichir les connaissances des membres du personnel dans ce domaine.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Rapport du vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2010-2011, tome 1, chapitre 3, Sélection des immigrants travailleurs qualifiés

Le Vérificateur général du Québec a effectué la vérification d'optimisation des ressources au Ministère et a énoncé sept recommandations dans le rapport qu'il a déposé à cet égard à l'Assemblée nationale en mai 2010. Le Ministère a ainsi élaboré un plan de mise en œuvre de ces recommandations qui comprend 27 mesures, dont six étaient réalisées au 31 mars 2011.

Un comité de suivi a été créé, coordonné par le Secrétaire général et composé des gestionnaires des directions générales des trois secteurs du Ministère (Immigration, Intégration, Performance et Francisation). Des rencontres mensuelles permettent de mettre à jour le plan de mise en œuvre et de s'assurer de la progression des mesures.

L'amélioration du système de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés est commencée. L'évaluation du système par rapport aux pratiques étrangères afin qu'il réponde à son objectif d'une meilleure adéquation aux besoins de la main-d'œuvre du Québec est en voie de réalisation. Elle se terminera au printemps 2012 par des réajustements à la grille de sélection.

Des actions ont été entreprises dans le cadre de la planification stratégique et en collaboration avec d'autres ministères pour examiner la possibilité d'inclure des indicateurs de performance relativement à la sélection et à l'intégration des travailleuses et travailleurs qualifiés dans le *Plan stratégique 2012-2016*. Ces mesures seront concrétisées lorsque le plan aura été déposé.

L'amélioration de l'encadrement de la sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés, notamment par la mise en application de balises et de directives, a été amorcée par la mise en œuvre du Règlement sur les consultants en immigration. Cette étape étant complétée, le Ministère établira une liste de contrôle des documents qui constituent un dossier et créera une fiche d'évaluation standardisée qui sera utilisée durant les entrevues avec les candidates et candidats à l'immigration. Le processus d'authentification des documents faux ou trompeurs devrait être finalisé d'ici septembre 2011.

Quant à la mise en place d'un processus pour assurer la conformité et l'équité des décisions, trois mesures seront instaurées au cours des prochains mois : l'optimisation du processus de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés, la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité et l'élaboration d'un programme de formation continue adapté aux besoins du personnel. L'utilisation d'un test standardisé pour mesurer les connaissances linguistiques sera implantée.

La mise en œuvre et le suivi étroit des plans d'évaluation de programme et d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle se poursuivent, notamment en ce qui concerne le Programme régulier des travailleurs qualifiés (PRTQ). Les trois mesures suivantes permettront de répondre à la recommandation du Vérificateur général : une étude longitudinale en collaboration avec d'autres ministères, une évaluation du PRTQ et une enquête de satisfaction des personnes ayant fait une demande d'immigration permanente dans le cadre du PRTQ.

Un état de situation a été transmis à la Commission de l'administration publique le 31 mars 2011. Ce document avait pour but notamment de faire le point sur l'évolution du plan de mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général du Québec.

NOUVELLES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Le tableau suivant présente les bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

	Nombre de bonis	Montant
Cadres	23	122 421 $
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	–	–
Total	**23**	**122 421 $**

GESTION DES RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF EN POSTE[12]

EFFECTIF EN POSTE AU MINISTÈRE AU 31 MARS 2010 ET AU 31 MARS 2011

	2010			2011			Variation		
Programme 1	Rég.	Occ.	Total	Rég.	Occ.	Total	Rég. %	Occ. %	Total %
Orientation 2 Immigration	188	78	**266**	186	116	**302**	- 1,1	48,7	**13,5**
Orientation 3 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**
Orientation 4 Francisation	166	614	**780**	152	615	**767**	- 8,4	0,2	**- 1,7**
Orientations 1 et 5 Relations interculturelles et Intégration	284	23	**307**	279	25	**304**	- 1,8	8,7	**- 1,0**
Orientations 6 et 7 Performance organisationnelle et ressources humaines	218	35	**253**	213	43	**256**	- 2,3	22,9	**1,2**
Total	**856**	**750**	**1 606**	**830**	**799**	**1 629**	**- 3,0**	**6,5**	**1,4**

Au 31 mars 2011, 830 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 856 personnes au 31 mars 2010. Le Ministère comptait également 799 personnes à statut occasionnel au 31 mars 2011, dont 592 enseignantes et enseignants, 111 étudiantes et étudiants et 4 stagiaires, comparativement à 750 personnes à statut occasionnel, dont 600 enseignantes et enseignants et 71 étudiantes et étudiants l'année précédente. Si la baisse du nombre de personnes à statut régulier est principalement attribuable à un gel ministériel du recrutement, la hausse du nombre de personnes à statut occasionnel est liée à l'augmentation de l'embauche du personnel étudiant.

ETC* (ÉQUIVALENT TEMPS COMPLET) UTILISÉS AU MINISTÈRE, 2009-2010 ET 2010-2011

	2009-2010			2010-2011			Variation		
Programme 1	Rég.	Occ.	Total	Rég.	Occ.	Total	Rég. %	Occ. %	Total %
Orientation 2 Immigration	177,6	41,9	**219,5**	173,7	44,6	**218,3**	- 2,2	6,4	**- 0,5**
Orientation 3 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**
Orientation 4 Francisation	156,6	249,6	**406,2**	148,6	234,0	**382,6**	- 5,1	- 6,3	**- 5,8**
Orientations 1 et 5 Relations interculturelles et Intégration	263,0	18,3	**281,3**	261,8	12,3	**274,1**	- 0,5	- 32,8	**- 2,6**
Orientations 6 et 7 Performance organisationnelle et ressources humaines	208,8	14,8	**223,6**	203,3	14,5	**217,8**	- 2,6	- 2,0	**- 2,6**
Total	**806,0**	**324,6**	**1 130,6**	**787,4**	**305,3**	**1 092,7**	**- 2,3**	**- 5,9**	**- 3,4**

** Cette donnée comprend les ETC utilisés par les congés de préretraite, soit 16,2 ETC en 2009-2010 et 19,7 ETC en 2010-2011. Les étudiantes et étudiants ne sont pas inclus.*

Le Ministère a utilisé 1 092,7 ETC au cours de l'année 2010-2011, soit une diminution de 3,4 % par rapport à l'exercice 2009-2010.

12. La répartition de l'effectif est présentée par orientation stratégique selon la structure du *Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011* du Ministère. Afin d'assurer la fiabilité des données, certaines orientations ont été regroupées. L'orientation 3 porte sur l'harmonisation des services gouvernementaux de francisation et d'intégration et n'inclut donc pas les ressources du Ministère.

EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DU PERSONNEL DU MINISTÈRE EN 2010-2011

Ensemble du personnel

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE DE 2010-2011

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes / Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	32	66	211	6

EFFECTIF RÉGULIER EN DATE DU 31 MARS 2011

Effectif total (personnes)	830

Communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées

OBJECTIF : TAUX D'EMBAUCHE ANNUEL – Atteindre la cible gouvernementale de 25 % des nouvelles employées ou nouveaux employés de statut régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire provenant de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique

TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2010-2011, PAR STATUT D'EMPLOI

Statut d'emploi	Embauche totale	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche*
Régulier	32	15	0	2	1	**18**	56,3 %
Occasionnel	66	20	0	0	0	**20**	30,3 %
Étudiant	211	61	3	0	1	**65**	30,8 %
Stagiaire	6	2	0	0	0	**2**	33,3 %

** Les données sur le taux d'embauche incluent le personnel de la haute direction, excluent les personnes à statut occasionnel avec droit de rappel et ne comptent qu'une seule fois les personnes ayant fait l'objet de renouvellement de contrat ou de plusieurs embauches au cours de l'année.*

Le taux d'embauche de membres des groupes cibles du Ministère dépasse largement l'objectif gouvernemental, plus particulièrement pour les emplois réguliers.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2008-2009 À 2010-2011

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes/ Étudiants	Stagiaires
2008-2009	48,1 %	43,0 %	41,4 %	40,0 %
2009-2010	51,3 %	44,8 %	42,2 %	31,6 %
2010-2011	56,3 %	30,3 %	30,8 %	33,3 %

Au cours des trois dernières années, le Ministère a maintenu pour tous les statuts d'emploi un taux d'embauche supérieur à l'objectif gouvernemental.

OBJECTIF : TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ – Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier; pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	2009		2010		2011	
Groupe cible	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	187	21,6	201	23,5	215	25,9
Anglophones	4	0,5	3	0,4	5	0,6
Autochtones	3	0,3	3	0,4	5	0,6
Personnes handicapées	16	1,9	17	2,0	19	2,3

Le Ministère contribue à l'atteinte de l'objectif gouvernemental en matière de représentativité des personnes des communautés culturelles. En outre, depuis les trois dernières années, le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère a connu une hausse constante et a dépassé l'objectif de 2 % de représentation de personnes handicapées au dernier exercice budgétaire.

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2011

	Personnel d'encadrement*		Personnel professionnel**		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
Groupe cible	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	**Nombre**	**%**
Communautés culturelles	5	8,9	62	15,4	56	32,4	92	46,5	**215**	**25,9**
Anglophones	2	3,6	2	0,5	1	0,6	0	0	**5**	**0,6**
Autochtones	0	0	5	1,2	0	0	0	0	**5**	**0,6**
Personnes handicapées	0	0	5	1,2	2	1,2	12	6,1	**19**	**2,3**

* *Le personnel d'encadrement inclut les administratrices et administrateurs d'État.*

** *Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates et avocats, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes et enseignants, les ingénieures et ingénieurs, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emplois indique que ces derniers sont présents dans toutes les catégories d'emplois réguliers au Ministère.

Femmes

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2010-2011, PAR STATUT D'EMPLOI

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	24	43	139	4	**210**
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2010-2011	75,0	65,2	65,9	66,7	**66,7**

Le Ministère recrute de façon significative des femmes dans tous les statuts d'emploi.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2011

	Personnel d'encadrement*	Personnel professionnel**	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Effectif régulier	56	403	173	198	**830**
Nombre de femmes	32	238	132	171	**573**
Taux de représentativité (%)	57,1	59,1	76,3	86,4	**69,0**

** Le personnel d'encadrement inclut les administratrices d'État.*

*** Le personnel professionnel inclut les avocates, les conseillères en gestion des ressources humaines, les dentistes, les ensoignantes, les ingénieures, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des femmes parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère est supérieur à 50 %.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	Automne 2008 (cohorte 2009)	Automne 2009 (cohorte 2010)	Automne 2010 (cohorte 2011)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	7	16	5

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de nouvelles personnes participant au PDEIPH accueillies du 1er avril au 31 mars	5	2	6

Le Ministère fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès de l'ensemble des gestionnaires qui adhèrent totalement aux objectifs du programme et présentent chaque année des projets de stage destinés à ces personnes.

SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

En 2010-2011, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser la santé au travail du personnel. Il a notamment mené des activités de nature préventive, en conformité avec les orientations de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise publiée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Trois sessions de mise en forme en milieu de travail se sont déroulées au 360 McGill et au 800 De Maisonneuve Est.

La section de l'intranet ministériel dédiée à la santé des personnes est alimentée de façon régulière. Elle comporte, entre autres, de l'information sur des sujets touchant à la santé et à la qualité de vie au travail ainsi qu'au bien-être des personnes. Divers sujets ont été abordés tels que l'alimentation, l'activité physique et le tabagisme.

En 2010-2011, un groupe de discussion a été organisé avec des représentantes et représentants des comités de santé et sécurité au travail afin de déterminer les besoins du personnel en ces matières. De plus, une entente ayant été conclue avec la Fondation des maladies du cœur, le Ministère a maintenant accès à des outils et à de la documentation en matière de santé des personnes. Au total, 33 communications relatives à la santé ont été diffusées auprès du personnel du Ministère.

Dans le cadre des mesures préventives mises en place pour contrer le virus de la grippe, 136 personnes ont été vaccinées.

Le personnel régulier et occasionnel du Ministère a accès au Programme d'aide aux employés. Ce programme a pour but d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et, par le fait même, d'influer sur leur comportement et leur rendement au travail. Pour offrir ce service, le Ministère fait appel à une entreprise spécialisée.

Le *Cadre de référence en matière de reconnaissance au travail* ainsi que les outils afférents ont été présentés et distribués aux membres des comités de gestion sectoriels. Le Ministère a souligné les 25 années de service au sein de la fonction publique de 15 membres du personnel et le départ à la retraite de 56 personnes. La galerie virtuelle créée dans l'intranet ministériel en 2009-2010 afin de mettre en valeur les talents artistiques du personnel du Ministère a été conservée et a servi à faire découvrir les œuvres de cinq personnes.

RESSOURCES FINANCIÈRES

CHOIX BUDGÉTAIRES

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2008-2012* et du *Plan d'immigration du Québec 2010* a constitué, en 2010-2011, les choix budgétaires prioritaires du Ministère.

Budget de dépenses

DÉPENSES DU MINISTÈRE, 2009-2010 ET 2010-2011

	2009-2010*	2010-2011	Variation	
	(000 $)	(000 $)	(000 $)	%
Orientation 1 Relations interculturelles	7 931,9	7 608,3	(323,6)	(4,1)
Orientation 2 Immigration (services du Ministère)	21 700,9	23 159,9	1 459,0	6,7
Orientation 3** Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Orientation 4 Francisation (services du Ministère)	70 647,9	67 582,1	(3 065,8)	(4,4)
Orientation 5 Intégration (services du Ministère)	40 480,4	46 438,5	5 958,1	14,7
Orientations 6 et 7 Performance organisationnelle et ressources humaines (Direction, information et services de soutien centralisés)	25 624,5	29 725,2	4 100,6	16,0
Total	**166 385,6**	**174 514,0**	**8 128,3**	**4,8**

* *Les dépenses du Ministère sont présentées selon les orientations de son Plan stratégique 2008-2012.*

** *Les crédits provisionnels étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées dans ces ministères (voir le tableau à la page 98).*

Orientation 1 (Relations interculturelles) : La légère diminution des dépenses en 2010-2011 comparativement à 2009-2010 s'explique par une diminution des sommes allouées à une campagne publicitaire sur l'apport de l'immigration au développement du Québec.

Orientation 2 (Immigration) : L'augmentation des dépenses en 2010-2011 comparativement à 2009-2010 est due notamment aux sommes allouées pour le traitement de dossiers dans le cadre du Programme spécial de parrainage humanitaire.

Orientation 4 (Francisation) : La capacité gouvernementale pour traiter la demande de cours de français a permis à la fois d'accroître la clientèle jointe par les cours à temps complet et de réduire les dépenses du Ministère associées à cette formule. De plus, le déploiement des cours de français en ligne et la participation accrue de la clientèle à des cours de français à l'étranger a aussi contribué à réduire les dépenses.

Orientation 5 (Intégration) : Il y a eu une hausse importante des subventions accordées aux partenaires du Ministère dans les programmes de subventions en 2010-2011 comparativement à 2009-2010. Entre autres, 1,2 M$ a été alloué au Programme spécial de parrainage humanitaire. Un montant additionnel de 2 M$ a été octroyé à la Ville de Montréal pour des projets spécifiques en matière d'intégration et une somme de 0,8 M$ pour le chantier *Défi Montréal*. Aussi, dans le cadre du Programme régional d'intégration, de nouvelles ententes ont été signées avec des organismes à but non lucratif, des conférences régionales des élus et des municipalités.

Orientations 6 et 7 (Performance organisationnelle et Ressources humaines) : Il y a eu une augmentation des dépenses de 16 % qui s'explique en grande partie par le déploiement de nouveaux projets en ressources informationnelles.

Crédit au net

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une portion des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités de traitement des demandes d'immigration.

CRÉDITS AU NET DU MINISTÈRE, 2009-2010 ET 2010-2011

	2009-2010	2010-2011	Variation	
	(000 $)	(000 $)	(000 $)	%
Revenus	44 833,1	71 554,8	26 721,7	59,6
Revenus transformés*	35 116,6	50 802,4	15 685,8	44,7

** Il s'agit du montant de crédits supplémentaires obtenus par le Ministère par la conversion en crédits au net des revenus (droits perçus) encaissés pour le traitement des dossiers relatifs à la sélection des personnes immigrantes.*

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire. Pour des raisons conjoncturelles, les recettes de tarification en immigration ont dépassé largement, en 2010-2011, le niveau anticipé de 45,6 M$. Cette hausse s'explique par le dépôt massif de demandes dans le cadre du programme Investisseurs avant l'entrée en vigueur d'exigences plus élevées pour ce programme.

UTILISATION DES FONDS GOUVERNEMENTAUX ALLOUÉS À L'INTÉGRATION ET À LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

Conformément à la volonté gouvernementale d'assurer rigueur, transparence et cohérence dans la gestion des sommes allouées par le Québec à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes, le Ministère a conclu des ententes de service avec les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Santé et des Services sociaux. Les crédits provisionnés étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées par ces ministères. Les dépenses liées à ces ententes pour les trois dernières années sont les suivantes :

DÉPENSES D'AUTRES MINISTÈRES AUX FINS DE L'INTÉGRATION ET DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES, 2008-2009 À 2010-2011

	2008-2009 (000 $)	2009-2010 (000 $)	2010-2011 (000 $)
Éducation, Loisir et Sport	74 644,0	74 123,0	80 407,0
Emploi et Solidarité sociale	82 840,5	84 930,9	85 364,0
Santé et Services sociaux	13 966,2	11 210,5	9 229,1
Total	**171 450,7**	**170 264,4**	**175 000,1**

Une description des services fournis par chacun des ministères concernés et du nombre de personnes jointes par ces services est présentée à l'objectif 3.2, indicateur 3.2.1 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

À l'occasion du discours sur le budget 2009-2010, le gouvernement a annoncé la mise en œuvre de la Politique de financement des services publics visant à améliorer le financement des services par de meilleures pratiques tarifaires. Afin de se conformer à cette politique, le Ministère a procédé, au cours de l'exercice 2009-2010, à l'inventaire de ses services, lequel est mis à jour à chaque année. Des travaux ont aussi été effectués en 2010-2011 pour déterminer le coût de revient des services tarifés. Les trois tableaux qui suivent présentent l'inventaire des services, le montant des services tarifés et le coût de revient de ceux-ci.

Le Ministère perçoit des droits pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire et pour celui des *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec*. Les autres services d'intégration et de francisation ne font pas l'objet de tarification.

Rappelons que le gouvernement du Québec reçoit une compensation financière dans le cadre de l'Accord Canada-Québec pour les services offerts par le Québec en matière d'accueil, d'intégration et de francisation des résidentes et résidents permanents.

INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2011

	Tarifé	Non tarifé
SERVICES GÉNÉRAUX		
Demande de renseignements		✓
Traitement d'une plainte		✓
IMMIGRATION		
Évaluation préliminaire d'immigration en ligne		✓
Séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires		✓
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	✓	
Immigration permanente		
Demande de certificat de sélection du Québec		
Gens d'affaires		
Investisseuse, investisseur	✓	
Entrepreneure, entrepreneur	✓	
Travailleuse, travailleur autonome	✓	
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié		
Programme régulier	✓	
Programme de l'expérience québécoise	✓	
Demande de validation d'une offre d'emploi permanent d'un employeur	✓	
Révision administrative d'une décision de refus ou de rejet d'une demande de certificat de sélection du Québec*		✓
Demande d'engagement de parrainage familial	✓	
Demande d'engagement de parrainage collectif visant une personne réfugiée et les personnes à charge		✓
Sélection de personnes réfugiées ou en situation semblable		✓

* *Inclus dans la tarification d'une demande de certificat de sélection du Québec.*

	Tarifé	Non tarifé
Immigration temporaire		
Demande de certificat d'acceptation du Québec		
Étudiante étrangère, étudiant étranger	✓	
Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	✓	
Travailleuse, travailleur temporaire : Travailleuse agricole saisonnière, travailleur agricole saisonnier	✓	
Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur	✓	
Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire relative à un travailleur agricole saisonnier d'un employeur		✓
AUTRE		
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	✓	
INTÉGRATION		
Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau		✓
Accueil dans les services Immigration-Québec : rencontre individuelle ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec		✓
Accompagnement d'une candidate ou d'un candidat dans sa démarche auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation		✓
En partenariat avec des organismes communautaires		
Accueil et soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État		✓
Accompagnement personnalisé notamment au moyen du guide *Apprendre le Québec*		✓
Séance d'information sur les valeurs communes de la société québécoise *Vivre ensemble au Québec*		✓
Session de formation *S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec*		✓
Séances d'information sur la vie et l'emploi en région		✓
Services d'intégration en ligne		✓
FRANCISATION		
Référence, à l'étranger, à des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français		✓
Cours de français dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires Cours réguliers à temps complet : – Français pour personnes immigrantes adultes – Français pour personnes immigrantes peu alphabétisées		✓
Cours réguliers à temps partiel		✓
Cours spécialisés à temps partiel		✓
Cours de français en entreprise		✓
Centre d'autoapprentissage		✓
Cours de français en ligne		✓
Remboursement d'un cours de français suivi chez un partenaire du Ministère à l'étranger		✓

Tarification des services

Le 1er janvier 2011, tous les tarifs du Ministère ont été indexés de 1,27 % conformément aux exigences de l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière du gouvernement du Québec. Cette augmentation correspond à l'indice des prix à la consommation du Québec, au 30 septembre 2010.

TARIFS EN VIGUEUR

	Jusqu'au 31 décembre 2010	À compter du 1er janvier 2011
IMMIGRATION		
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration (pour une période de deux ans)	–	1 000 $
Immigration permanente		
Demande de certificat de sélection du Québec		
Gens d'affaires		
Investisseuse, investisseur	3 850 $	3 899 $
Entrepreneure, entrepreneur	950 $	962 $
Travailleuse, travailleur autonome	950 $	962 $
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié – Programme régulier et Programme de l'expérience québécoise	390 $	395 $
Chaque membre de la famille qui accompagne la requérante principale ou le requérant principal	150 $	152 $
Demande de validation d'une offre d'emploi permanent d'un employeur	175 $	177 $
Demande d'engagement de parrainage familial		
Principale personne parrainée	250 $	253 $
Chaque membre de la famille qui accompagne la principale personne parrainée	100 $	101 $
Immigration temporaire		
Demande ou renouvellement d'un certificat d'acceptation du Québec		
Étudiante étrangère, étudiant étranger	100 $	101 $
Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	100 $	101 $
Travailleuse temporaire spécialisée ou peu spécialisée, travailleur temporaire spécialisé ou peu spécialisé	175 $	177 $
Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur [13]	175 $	177 $
AUTRE		
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec [14]	105 $	106 $

13. Exceptié pour une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.

14. Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce tarif; ils varient en fonction de la complexité des documents à traduire.

	Coût moyen par dossier *
IMMIGRATION	
Immigration permanente	
Demande de certificat de sélection du Québec	
Gens d'affaires	
Investisseuse, investisseur	3 234 $
Entrepreneure, entrepreneur; travailleuse, travailleur autonome	1 011 $
Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié	876 $
Personne réfugiée ou en situation semblable	534 $
Demande d'engagement de parrainage familial	226 $
Immigration temporaire	
Demande de certificat d'acceptation du Québec	
Travailleuse, travailleur temporaire	458 $
Travailleuse, travailleur agricole	40 $
Étudiante étrangère, étudiant étranger	112 $
AUTRE	
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	276 $

** Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2009-2010.*

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS (POSITIFS OU NÉGATIFS) ENTRE LE TOTAL DES DÉBOURS PLANIFIÉS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (RI) ET LE TOTAL DES DÉBOURS RÉELS EN RI POUR L'EXERCICE 2010-2011

En conformité avec les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2008-2012*, le *Plan triennal des projets et des activités en ressources informationnelles 2010-2013* (PTPARI) du Ministère prévoit des investissements de 38 M$, sur une période de plus de trois ans, pour réaliser un ensemble de projets visant à soutenir la transformation de ses services et la modernisation de ses systèmes informatiques.

Ces investissements s'inscrivent principalement dans la poursuite de la mise en œuvre du *Plan directeur des systèmes d'information* du Ministère (30 M$), ainsi que dans la réalisation des projets complémentaires majoritairement liés au développement de sa prestation électronique de services.

Le tableau ci-dessous présente les débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour l'exercice 2010-2011.

	Projets de développement (milliers $)	**Activités de continuité et d'encadrement** (milliers $)	**Total** (milliers $)
Débours planifiés en ressources informationnelles au PTPARI 2010-2013	10 986	6 769	17 755
Débours réels en ressources informationnelles pour l'exercice 2010-2011	6 656	5 329	11 985
Écarts	4 330	1 440	5 770

En 2010-2011, le Ministère a œuvré à la réalisation de 25 projets de développement en ressources informationnelles. Pour 20 de ces projets, une faible variation des débours planifiés est observée, de sorte que l'écart global par rapport aux débours planifiés est de 1,6 % (70 K$). L'écart entre les débours réels et planifiés (4,3 M$) s'explique par les décisions prises par le Ministère quant à la mise en œuvre des projets suivants :

- Deux projets totalisant un investissement de 700 K$ n'ont pas démarré au cours de l'exercice. Une des livraisons du projet SAGIR (système comptable gouvernemental pour la gestion des ressources humaines, financières et matérielles) prévue en 2010-2011 a été reportée. Aussi, pour mieux mesurer les besoins de la clientèle, le Ministère a également décidé de prolonger de quelques mois l'expérience pilote entreprise en 2010-2011 pour l'implantation des services d'intégration en ligne (projet SIEL).
- Pour réduire les coûts, le Ministère a regroupé en un seul appel d'offres les travaux de réalisation technique de deux services en ligne : l'inscription aux rendez-vous et aux séances d'information du Ministère et de ses partenaires; la demande de certificat de sélection du Québec pour les travailleuses et travailleurs qualifiés et la clientèle du Programme de l'expérience québécoise. Cette décision reporte à 2011-2012 un investissement de 829 K$.
- Le Ministère a décidé de retarder la modernisation de ses systèmes de mission pour livrer en priorité un nouveau système de gestion des encaissements des tarifs exigibles. La planification révisée du projet reporte ainsi une partie des investissements prévus, soit 1,65 M$, au prochain exercice financier.
- Le Ministère a réalisé avec le Centre de services partagés du Québec une étude préliminaire pour le développement du dossier client électronique et la gestion électronique des documents. L'étude de faisabilité (évaluation des impacts, des coûts, des bénéfices et des gains de productivité) a été reportée à 2011-2012. La planification révisée du projet explique l'écart de 825 K$.
- Le Ministère a reporté les travaux d'analyse pour le démarrage du projet de mise en place d'un entrepôt de données visant notamment à améliorer sa reddition de comptes. Ce report du projet explique l'écart de 625 K$.
- Le Ministère a entrepris l'optimisation de ses processus de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés. En 2010-2011, le Ministère a investi 365 K$ dans le démarrage des travaux d'analyse de ce nouveau projet.

Projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2010-2011

Projets en cours au début de l'exercice	17
Projets entrepris au cours de l'exercice	8
Projets en cours à la fin de l'exercice	16
Projets terminés au cours de l'exercice	9

PRÉSENTATION DES RÉALISATIONS AYANT AMÉLIORÉ OU PERMIS DE MAINTENIR LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE ET AUX ENTREPRISES ET DES PROCESSUS DE L'ORGANISATION

Contribution au Gouvernement en ligne

La transformation des services prévue dans le *Plan stratégique 2008-2012* du Ministère permet de créer des conditions favorables au déploiement d'une plus grande offre de services en ligne à la clientèle. Ainsi, au cours de l'exercice 2010-2011, le Ministère a poursuivi ses initiatives de développement du Gouvernement en ligne.

- **Placement en ligne – volet international**

  En partenariat avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), un volet international, qui permet aux personnes sélectionnées encore à l'étranger de s'inscrire en ligne, a été ajouté au service de placement en ligne du MESS. Mis en service le 4 décembre 2010, Placement en ligne – volet international facilite l'arrimage des emplois vacants au Québec avec des personnes sélectionnées à l'étranger.

- **Guichet unifié en francisation**

  L'instauration d'un guichet unifié répond à la nécessité d'assurer une meilleure cohérence dans des interventions en matière de francisation, d'accroître l'efficacité du système et d'optimiser l'utilisation de la capacité de service gouvernementale. En 2010-2011, le Ministère a réalisé les mesures complémentaires de l'harmonisation des services gouvernementaux de francisation, dont l'une était préalable à la mise en œuvre du guichet unifié. Au cours de l'exercice, le Ministère a déposé son dossier d'affaires auprès du gouvernement pour l'approbation du projet et sa réalisation en 2011-2012.

- **Services d'intégration en ligne**

  Ce nouveau service permettra d'offrir, aux personnes sélectionnées à l'étranger ainsi qu'aux personnes immigrantes, de l'accompagnement et un ensemble de contenus généraux et spécifiques d'intégration socioprofessionnelle. En 2010-2011, le Ministère a réalisé à l'aide d'un prototype une expérience pilote auprès de la clientèle ciblée pour bien mesurer ses besoins ainsi que les impacts, les coûts et les bénéfices du projet.

  Le Ministère a réalisé les travaux d'analyse, procédé aux appels d'offres et entrepris la réalisation technique de trois nouveaux services en ligne :

  – **L'inscription en ligne aux séances d'information et aux rendez-vous donnés par le Ministère et ses partenaires**

    La clientèle pourra s'inscrire, au moment qui lui convient, aux rendez-vous d'accueil et aux séances d'information offerts par le Ministère. La personne inscrite pourra aussi gérer elle-même certains renseignements versés à son dossier (coordonnées, annulation, report, devancement) et elle sera mieux informée des services offerts par les organismes partenaires du Ministère.

  – **La demande en ligne de certificat de sélection du Québec dans le cadre du programme régulier des travailleuses et travailleurs qualifiés et du Programme de l'expérience québécoise**

    La personne qui fait une demande de certificat de sélection en ligne pourra suivre l'état d'avancement de son dossier et consulter ses échanges de correspondance avec le Ministère.

  – **Les modules de francisation en ligne de niveau avancé**

    Au cours de la première phase du projet de francisation en ligne, le Ministère a conçu et mis en ligne un cours de français de niveau intermédiaire qui a remporté plusieurs prix dont le Prix d'excellence 2009 du Gouvernement en ligne de l'Institut d'administration publique de Québec. La deuxième phase porte sur la conception d'un cours de français en ligne de niveau avancé et de modules spécialisés pour certains domaines professionnels.

  Enfin, le Ministère a réalisé les travaux préliminaires en vue de créer un portail pour simplifier l'accès sécurisé de la clientèle à son dossier en ligne et à ses échanges avec le Ministère. Le Ministère oriente ainsi sa prestation électronique de services vers un site Internet dynamique qui interagira avec les besoins de ses clientèles et de ses partenaires et qui facilitera l'arrimage avec l'application en ligne « Mon dossier citoyen ».

Sites Internet

Le Ministère dispose de trois sites Internet :

- **Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)**

  Ce site s'adresse aux personnes immigrantes. Il présente l'ensemble des démarches à suivre pour immigrer au Québec (immigration économique), pour y séjourner pour le travail ou les études ou encore pour parrainer un membre de la famille ou une personne réfugiée.

- **Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca)**

  Ce site s'inscrit dans la volonté du Ministère de fournir au public de l'information sur les valeurs et les fondements de la société québécoise, la lutte contre la discrimination et le racisme, la diversité ethnoculturelle et la gestion de la diversité en emploi.

- **Site ministériel (www.micc.gouv.qc.ca)**

  Ce site propose de l'information sur les activités, les services et les orientations du Ministère. Il donne également accès aux publications du Ministère ainsi qu'à des recherches et des statistiques sur l'immigration et l'intégration.

La consultation du site Immigration-Québec a connu une progression très importante au cours de la dernière année à la suite de l'intensification des campagnes de promotion à l'étranger.

Le Ministère a amorcé les travaux de refonte de ses sites Web. Ce projet, qui s'échelonnera sur les deux prochaines années financières, vise à créer une seule porte d'entrée pour l'ensemble de la clientèle du Ministère. Le nouveau site Web sera arrimé à la grappe de services gouvernementaux sur le Web intitulée « S'installer au Québec ».

FRÉQUENTATION DES SITES INTERNET MINISTÉRIELS (NOMBRE MOYEN DE VISITES PAR MOIS), 2008-2009 À 2010-2011

Sites	2008-2009	2009-2010	2010-2011
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca	465 154	608 115	817 622
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca	13 010	10 316	6 671
www.micc.gouv.qc.ca	50 679	42 920	43 926
Total	**528 843**	**661 351**	**868 219**

Site intranet

Le nouveau site intranet destiné au personnel du Ministère est en ligne depuis janvier 2011. Plus conviviale et plus dynamique, cette nouvelle plateforme permet de développer de nouveaux services et de nouvelles applications pour améliorer la circulation de l'information et accroître la performance globale de l'organisation.

Contribution des ressources informationnelles à l'amélioration de la performance organisationnelle

Au cours de l'exercice 2010-2011, le Ministère a réalisé deux importants projets en ressources informationnelles pour orchestrer la transformation de ses services :

- L'architecture d'affaires, pour l'ensemble des services à la clientèle du Ministère, soutenue par des principes directeurs qui permettent de concrétiser les stratégies et les orientations de l'organisation en matière de prestation de services;
- L'architecture des systèmes d'information qui précise les technologies et les systèmes informatiques nécessaires à la transformation.

Le Ministère a également poursuivi des projets d'amélioration de ses processus organisationnels :

- Le projet pilote en vue de déployer un système de visioconférence dans les bureaux et les points de service du Ministère au Québec et à l'étranger;
- L'implantation d'un nouveau système de gestion documentaire pour les dossiers administratifs et le suivi des mandats;
- La réalisation d'une analyse préliminaire pour créer un dossier client électronique et un nouveau système de gestion électronique des documents;
- La réalisation de plusieurs projets d'amélioration des infrastructures technologiques du Ministère dont, notamment, la migration du réseau de télécommunications vers le nouveau réseau gouvernemental RITM et la mise à niveau des serveurs bureautiques;
- La réalisation de travaux d'évolution des systèmes existants, notamment pour l'entrée en vigueur du nouveau règlement sur les consultantes et consultants en immigration et l'indexation de la tarification des services;
- Le démarrage de la réalisation technique du nouveau système d'encaissement des honoraires exigibles;
- L'implantation de la première livraison des modules en gestion des ressources humaines du système comptable gouvernemental SAGIR pour la gestion des ressources humaines, financières et matérielles des ministères et organismes.

ANNEXES

ANNEXE 1

GLOSSAIRE

Mise en garde : *Ce glossaire n'est pas exhaustif et est présenté à titre indicatif seulement afin de faciliter la compréhension du domaine de l'immigration au Québec. Il ne constitue pas une référence légale. Les définitions des termes et expressions qui se trouvent dans les lois et règlements du Québec et du Canada ont préséance sur toute autre définition publiée.*

Aide familiale ou aide familial
Personne immigrante arrivée au Québec dans le cadre du Programme des aides familiaux résidants[15] du gouvernement canadien. Cette personne peut demander la résidence permanente au Canada dans les quatre années qui suivent son arrivée lorsqu'elle a travaillé pendant deux ans à titre d'aide familiale ou d'aide familial.

Cas humanitaire
Personne immigrante sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a démontré être dans une situation de détresse telle qu'elle mérite une considération humanitaire, conformément aux dispositions du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers.

Catégorie d'immigration
L'immigration au Québec est établie en fonction de quatre grandes catégories : Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable et Immigration autre. Le dénombrement par catégorie inclut la requérante principale ou le requérant principal, sa conjointe ou son conjoint et les enfants à charge qui les accompagnent.

Demandeuse ou demandeur d'asile
Personne qui se trouve déjà sur le territoire du Québec et qui revendique le statut de personne réfugiée au gouvernement canadien. Ces personnes sont également appelées « revendicatrices ou revendicateurs du statut de réfugié ».

Entrepreneure ou entrepreneur
Personne immigrante sélectionnée par le Québec en vertu de sa capacité à réaliser un projet d'affaires. Ces personnes obtiennent la résidence permanente pour acquérir ou créer une entreprise qu'elles géreront de façon active, seules ou en association. Elles font partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Étudiante étrangère ou étudiant étranger
Personne dont le but principal de son séjour au Québec est d'étudier et qui est autorisée à le faire. Sauf exception, le consentement du Québec est requis pour la venue de ces personnes sur son territoire. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un certificat d'acceptation du Québec pour études. Ces personnes font partie de l'immigration temporaire.

Gens d'affaires
Sous-catégorie de la catégorie Immigration économique qui inclut les entrepreneures et les entrepreneurs, les travailleuses et les travailleurs autonomes ainsi que les investisseuses et les investisseurs.

Immigration autre
Terme utilisé pour regrouper les personnes sélectionnées par le Québec pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public.

Immigration économique
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes sélectionnées par le Québec en raison de leurs caractéristiques socioprofessionnelles, de leurs compétences et de leur capacité à contribuer à l'économie. Ces personnes s'orientent vers une activité économique et, selon le cas, occupent un emploi, gèrent une entreprise ou investissent. Cette catégorie inclut les travailleuses et travailleurs qualifiés et les gens d'affaires.

Immigration temporaire
Terme utilisé pour regrouper les personnes autorisées à être présentes sur le territoire pour une période limitée et qui le quitteront à l'expiration de leur statut, à moins que ce statut ne soit prolongé ou qu'elles n'acquièrent un autre statut. Il peut s'agir d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire, d'une étudiante étrangère ou d'un étudiant étranger, d'une personne qui vient à titre de visiteuse ou visiteur ou qui est titulaire d'un permis de séjour temporaire.

Investisseuse ou investisseur
Personne sélectionnée par le Québec pour y investir une somme importante dans le but de stimuler le développement économique et la création d'emplois. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Minorité visible
Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi du gouvernement canadien, « font partie des minorités visibles les personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ». Il s'agit principalement des groupes suivants : chinois, sud-asiatique, noir, arabe, asiatique occidental, philippin, asiatique du Sud-Est, latino-américain, japonais et coréen. Cette définition est également utilisée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec et par Emploi-Québec.

Personne immigrante admise au Québec
Personne à qui le gouvernement canadien a octroyé la résidence permanente et dont la destination d'établissement, au moment d'immigrer, était une ville au Québec. Les personnes comprises dans ce groupe incluent celles qui sont reparties vers d'autres provinces ou décédées, mais excluent celles qui ont obtenu la résidence permanente ailleurs au Canada et qui se sont installées au Québec par la suite.

Personne immigrante sélectionnée par le Québec
Personne qui a été sélectionnée dans le cadre des catégories Immigration économique, Personnes réfugiées ou en situation semblable (sauf les personnes reconnues réfugiées sur place) et Immigration autre.

15. Le règlement canadien utilise la forme masculine de cette expression.

Personnes réfugiées ou en situation semblable [16]
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes réfugiées prises en charge par l'État ou parrainées, les personnes qui sont reconnues comme réfugiées sur place ainsi que les membres de leur famille et les autres personnes en situation semblable. Il appartient au gouvernement du Canada de déterminer si ce statut peut être accordé. Les personnes reconnues réfugiées sur place ne sont pas soumises à la sélection du Québec, contrairement à celles reconnues réfugiées à l'étranger.

Personne réfugiée parrainée
Personne admise au Québec dans le cadre du Programme de parrainage collectif du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source ou de pays d'accueil par le gouvernement canadien. Ce programme permet à des organismes à but non lucratif et à des groupes civils du Québec de manifester leur solidarité à l'égard de ces personnes qui se trouvent à l'extérieur du Canada, en s'engageant à subvenir à leurs besoins essentiels pendant une période déterminée tout en facilitant leur intégration au Québec.

Personne réfugiée prise en charge par l'État
Personne qui se trouve à l'extérieur du Canada, qui a été sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source par le gouvernement canadien.

Personne réfugiée reconnue sur place
Personne à qui l'asile a été conféré par le gouvernement du Canada alors qu'elle se trouvait déjà au Québec.

Programme de l'expérience québécoise
Programme d'immigration visant à faciliter le passage du statut de résidence temporaire au statut de résidence permanente aux étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et aux travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés.

Requérante principale ou requérant principal
Personne ayant déposé une demande d'immigration au Québec et identifiée comme telle sur le formulaire *Demande de certificat de sélection* du Ministère. La demande peut inclure certains membres de sa famille.

Regroupement familial
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes qui immigrent au Québec en vertu de l'engagement (parrainage) à subvenir à leurs besoins essentiels pris envers le gouvernement du Québec par un proche parent. Toute personne qui réside au Québec et qui a la citoyenneté canadienne ou a obtenu la résidence permanente peut présenter une demande dans le cadre du programme de parrainage de la catégorie Regroupement familial.

Résidence permanente
Statut accordé sur demande par le gouvernement canadien qui donne droit aux personnes sélectionnées à la suite d'une demande d'immigration permanente :
- à la plupart des avantages sociaux auxquels les citoyennes et citoyens canadiens ont droit, notamment à l'assurance maladie;
- de vivre, de travailler ou d'étudier n'importe où au Canada;
- de demander la citoyenneté canadienne;
- d'être protégées en vertu des lois canadiennes et de la Charte canadienne des droits et libertés.

Une personne ayant obtenu ce statut est tenue de payer de l'impôt et de respecter les lois. Elle n'a pas le droit :
- de voter ou de se présenter aux élections;
- d'occuper un emploi qui requiert une autorisation de sécurité de haut niveau;
- de demeurer au Canada si elle est reconnue coupable d'un acte criminel grave et est invitée à quitter le pays.

Ressortissante étrangère ou ressortissant étranger
Personne qui n'est pas de citoyenneté canadienne, qui n'a pas obtenu la résidence permanente au sens de la législation sur l'immigration en vigueur au Canada et qui ne s'établit pas au Québec pour représenter un gouvernement étranger ou agir à titre de fonctionnaire international ou fonctionnaire internationale.

Titulaire d'un permis de séjour temporaire
Personne qui ne satisfait pas à toutes les exigences de la loi et du règlement canadien, mais qui est autorisée à entrer et à séjourner sur le territoire en vertu de mesures d'exception.

Travailleuse ou travailleur autonome
Personne sélectionnée par le Québec pour créer son propre emploi par l'exercice d'une profession ou d'un métier à son compte. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

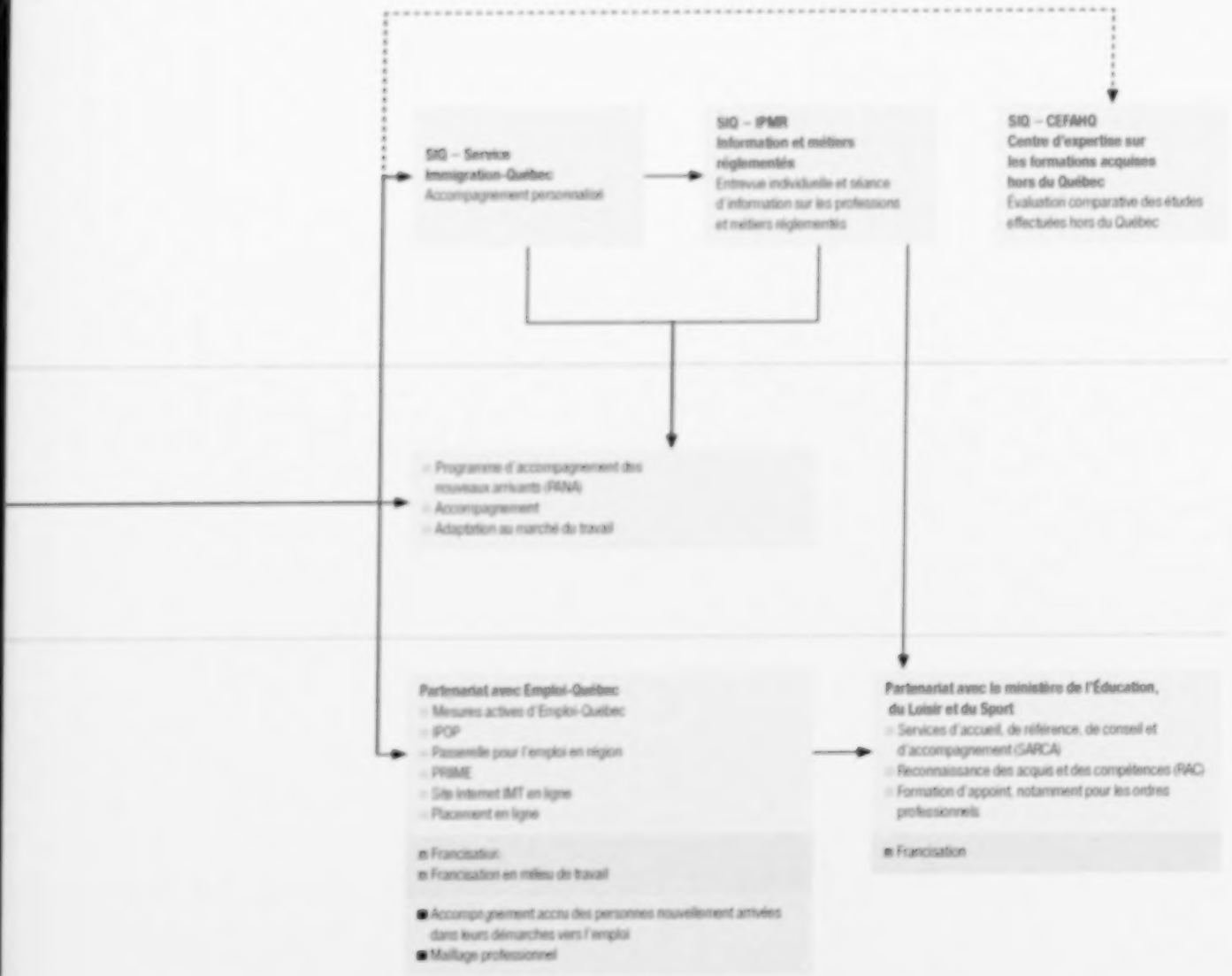
Travailleuse ou travailleur temporaire
Personne étrangère dont le but principal du séjour au Québec est de travailler pour une entreprise déterminée et qui est autorisée à le faire. Le consentement du Québec est requis pour la venue sur son territoire d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire si, selon les règles du gouvernement canadien, il doit y avoir, relativement à l'occupation de cet emploi par une personne étrangère, examen des effets sur le marché du travail. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un certificat d'acceptation du Québec pour travail.

Travailleuse qualifiée ou travailleur qualifié
Personne sélectionnée par le Québec pour occuper un emploi qu'elle est vraisemblablement en mesure d'occuper. Les facteurs de sélection pour cette sous-catégorie de la catégorie Immigration économique sont notamment la formation, l'expérience professionnelle, l'âge, la connaissance du français et de l'anglais, les séjours au Québec, les liens familiaux avec un résidant ou une résidante du Québec, les caractéristiques de la conjointe ou du conjoint qui l'accompagne, les enfants à charge, la capacité d'autonomie financière et l'adaptabilité.

16. Pour d'autres définitions précises liées à cette catégorie, voir www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-installer/refugies-autres/immigration-humanitaire/definitions.html.

ANNEXE 2

CHEMINEMENT TYPE, DEPUIS L'ÉTRANGER, D'UNE PERSONNE DE LA CATÉGORIE TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS QUALIFIÉS OU DE LA CATÉGORIE DU REGROUPEMENT FAMILIAL


SIQ – Service Immigration-Québec
Accompagnement personnalisé
SIQ – IPMR
Information et métiers réglementés
Entrevue individuelle et séance d'information sur les professions et métiers réglementés
SIQ – CEFAHQ
Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec
Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA)
Accompagnement
Adaptation au marché du travail
Partenariat avec Emploi-Québec
Mesures actives d'Emploi-Québec
IPOP
Passerelle pour l'emploi en région
PRIME
Site Internet IMT en ligne
Placement en ligne
Francisation
Francisation en milieu de travail
Accompagnement accru des personnes nouvellement arrivées dans leurs démarches vers l'emploi
Maillage professionnel
Partenariat avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA)
Reconnaissance des acquis et des compétences (RAC)
Formation d'appoint, notamment pour les ordres professionnels
Francisation
Légende
Toute clientèle
Clientèle francophone
Clientèle non francophone
Cheminement
Programme facultatif

ANNEXE 3

LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DE LA MINISTRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES AU 31 MARS 2011

- Loi sur le Conseil des relations interculturelles (L.R.Q., c. C-57.2)

- Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., c. I-0.2)
  - Règlement sur les consultants en immigration (I-0.2, r.0.1)
  - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (I-0.2, r.1)
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers (I-0.2, r.2)
  - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement (I-0.2, r.3)
  - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (I-0.2, r.4)
  - Règlement sur les services d'intégration linguistique (I-0.2, r.5)

- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (L.R.Q., c. M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (M-16.1, r.1)

- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (L.R.Q., c. M-37.1)

ANNEXE 4

PARTAGE DES RESPONSABILITÉS CANADA-QUÉBEC EN MATIÈRE D'IMMIGRATION ET D'INTÉGRATION

Nature des responsabilités*	Canada	Québec
Définition des catégories générales d'immigration	■	
Sélection, admission et contrôle		
Catégorisation des candidatures (Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable, etc.)	■	
Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception du Regroupement familial et des personnes réfugiées reconnues au Canada)		■
Délivrance de certificats de sélection du Québec		■
Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical)		■
Reconnaissance du statut de personne réfugiée au sens de la Convention	■	
Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale	■	
Attribution de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire	■	
Exécution des mesures de renvoi	■	
Parrainage		
Détermination des clientèles admissibles	■	
Fixation des barèmes		■
Réception et suivi des engagements		■
Accueil et intégration des personnes immigrantes		■
Attribution de la citoyenneté canadienne	■	

** Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.*

La sélection des personnes immigrantes de la catégorie Immigration économique se conforme à la grille de sélection, instrument officiel de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

Ainsi, la sélection des candidatures de la sous-catégorie Travailleuses et travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes de la personne : la formation, l'expérience, l'âge, les connaissances linguistiques, le séjour et la famille au Québec, les caractéristiques de l'épouse ou de l'époux, de la conjointe ou du conjoint de fait qui l'accompagne, l'offre d'emploi validée, les enfants, la capacité financière, l'adaptabilité.

Quant aux candidatures de la sous-catégorie Gens d'affaires, notamment celles des entrepreneures et entrepreneurs, elles sont choisies essentiellement en fonction de leur expérience de gestion et de leur aptitude à réaliser un projet d'affaires. Pour se qualifier dans le programme Investisseurs, la capacité d'investir au Québec est prise en compte.

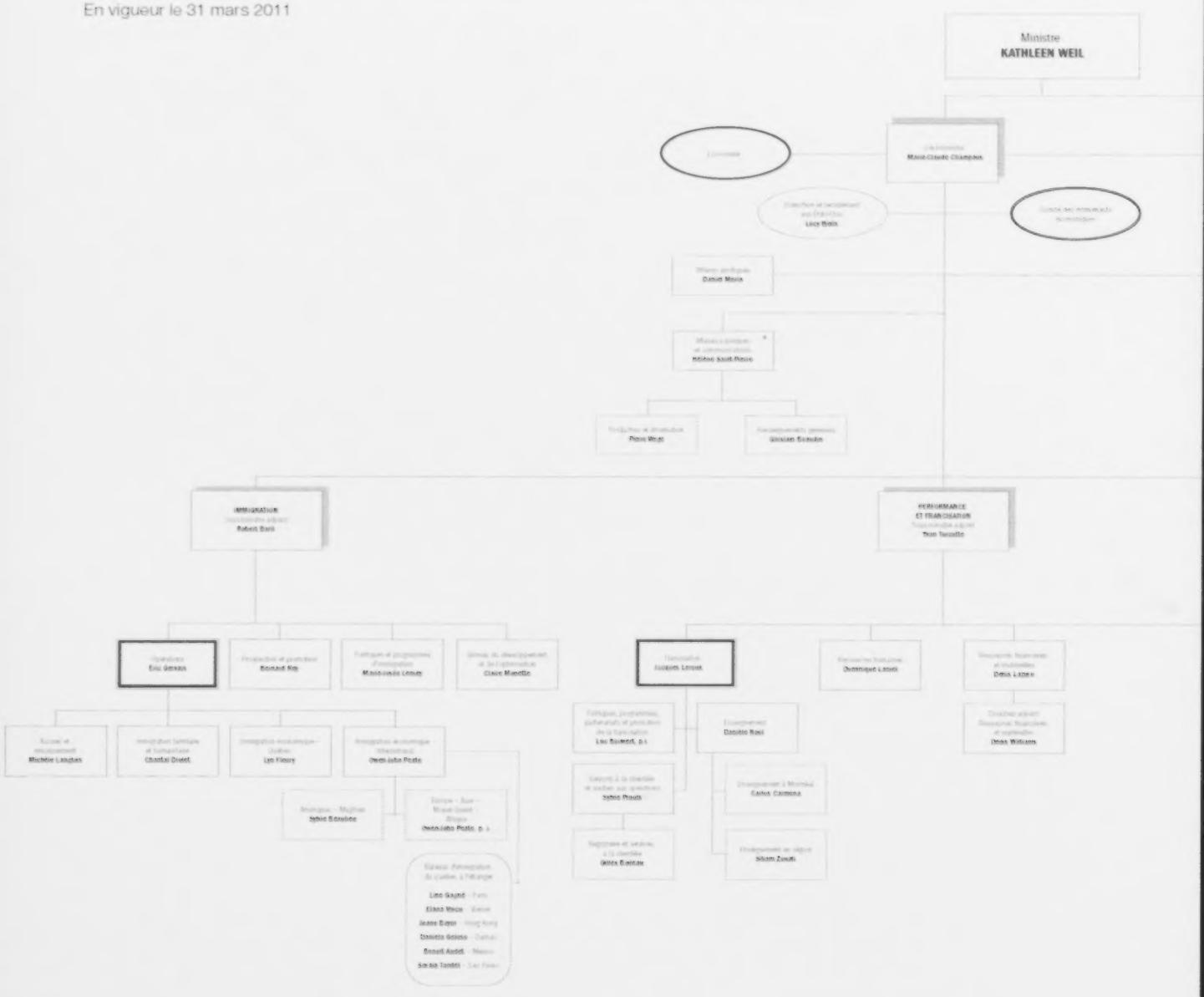
Les personnes de la catégorie Regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

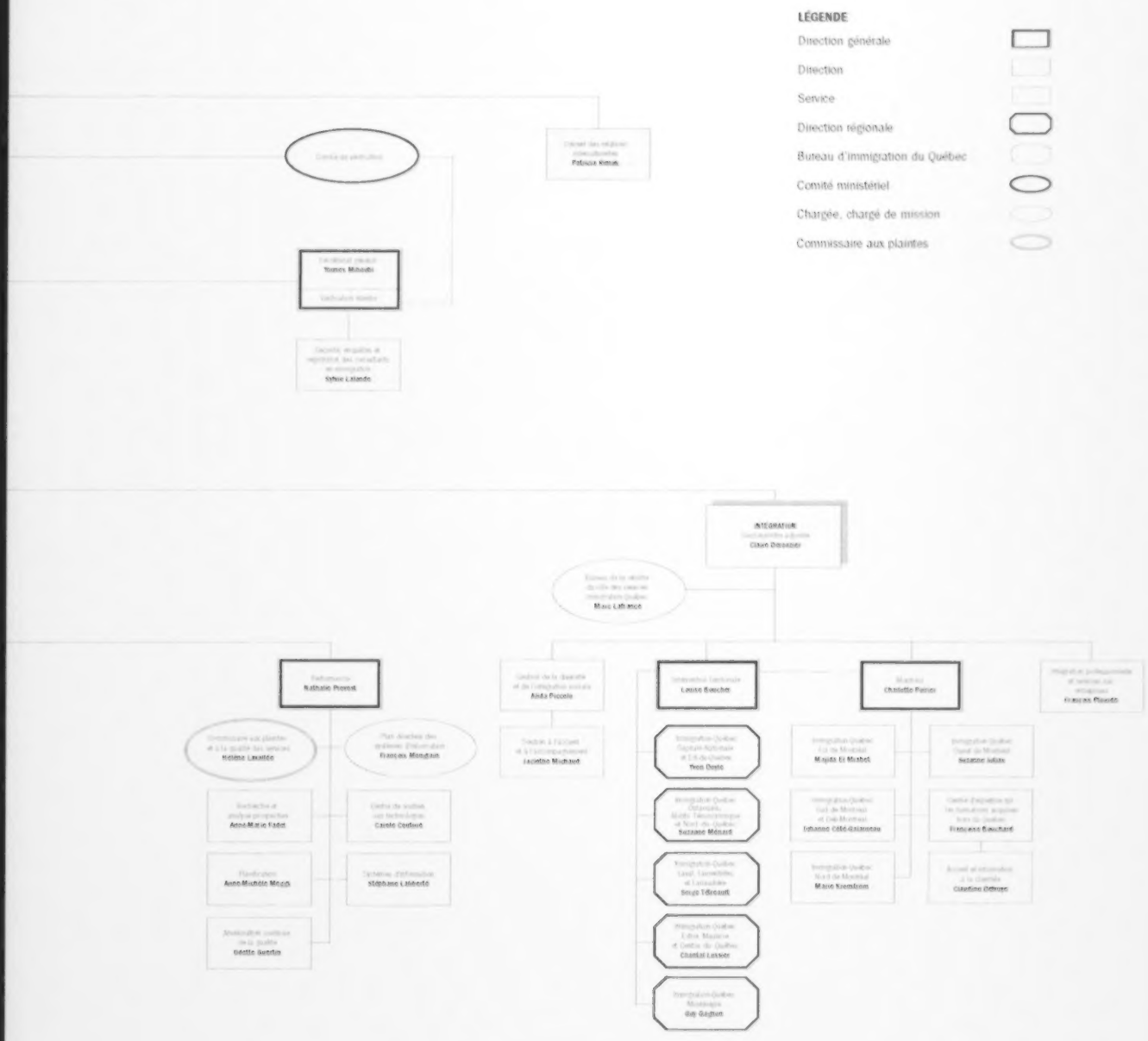
La sélection des personnes réfugiées et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

ANNEXE 5

ORGANIGRAMME

En vigueur le 31 mars 2011


Ministre
KATHLEEN WEIL
Mario Laframboise
Mario Dumont
Mario Dumont
Mario Dumont


LÉGENDE
Direction générale
Direction
Service
Direction régionale
Bureau d'immigration du Québec
Comité ministériel
Chargée, chargé de mission
Commissaire aux plaintes
Patricia Kimak
Yannes Mikoubi
Sylvie Lalande
INTÉGRATION
Claire Dansereau
Marc Lafrance
Nathalie Provost
Hélène Lavallée
François Mongeau
Anne-Marie Fadel
Carole Coulaud
Anne-Murielle Morin
Stéphane Laliberté
Odette Guertin
Anda Piccolo
Lucette Michaud
Louise Bouchet
Yves Dosto
Suzanne Ménard
Serge Tétreault
Chantal Lessor
Guy Gagnon
Chantelle Pierre
Majida El Mrabet
Johanne Côté-Desmeules
Mario Hamilton
Nathalie Julien
Francyane Bouchard
Claudine Delmas
François Plourde

Immigration et Communautés culturelles
Québec

C-032-00 (2011-09)